

**=exact**

# **Baromètre PME 2021**

## **Belgique, Production**

# Table des matières

Introduction	3
Défis commerciaux	4
Numérisation	9
Administration financière	12
Résumé	13

# Introduction

Grâce au PME Business Barometer, Exact suit de près l'évolution des PME. Le baromètre est une enquête sur les défis professionnels rencontrés par les PME, notamment en ce qui concerne l'administration financière et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis. Il s'agit ici déjà de la sixième édition de cette enquête. Dans ce cadre, nous mettons toujours plus l'accent sur les défis commerciaux et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis, tant d'une manière générale que sectorielle.

L'étude a été réalisée par le bureau d'études ICT indépendant Pb7 Research. Début 2021, 1 030 entreprises au total, basées aux Pays-Bas et en Belgique et employant entre 5 et 250 travailleurs ont été

interrogées dans le cadre d'une enquête de panel basée sur le web. L'échantillon est établi de manière à ce qu'un nombre suffisant d'interviews aient été réalisées dans un nombre limité de secteurs afin de pouvoir se prononcer de manière suffisamment étayée sur ces secteurs. En pondérant l'ensemble des données sur les 498 interviews belges, les résultats sont représentatifs de l'ensemble des PME belges (5 à 250 travailleurs).

Le document que vous consultez est un résumé des principales conclusions concernant les entreprises de production belges et propose l'analyse et les conclusions de Pb7 Research. Le commanditaire de l'enquête ne souscrit pas, par définition, à l'analyse présentée.

## Échantillon Belgique (N=498)



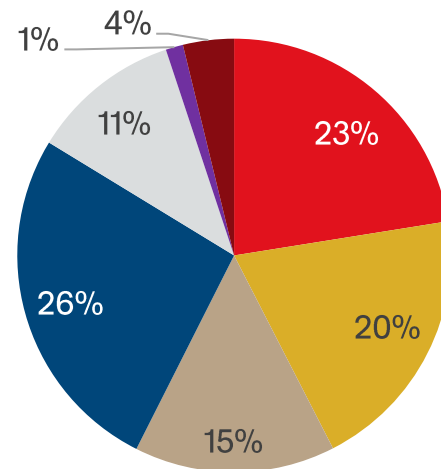
# Défis commerciaux

Au printemps 2021, les PME de production belges vivent encore une période particulière. En raison de la pandémie de Covid-19, tout est quelque peu différent. Et nous le constatons aussi dans les performances sectorielles.

58 % des entreprises de production ont connu une contraction en 2020, tandis que la part des entreprises en croissance est restée à la traîne. Heureusement, la plupart des PME sont parvenues à éviter les chiffres négatifs. Le nombre d'entreprises en déficit est resté limité à 38 %.

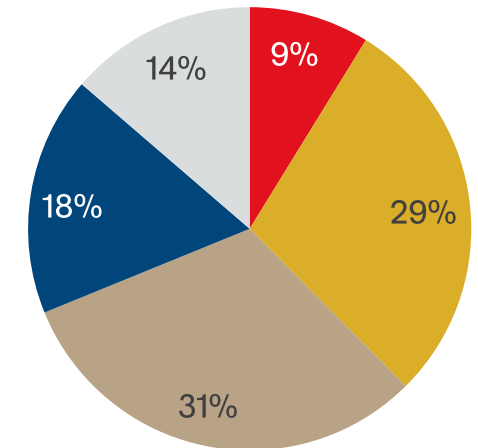
Par rapport aux autres années, l'accent est moins mis sur la recherche de nouveaux clients ainsi que le développement et l'amélioration des produits. Au lieu de cela, la maîtrise des coûts et la productivité sont devenues beaucoup plus importantes. Mais nous constatons aussi que

Votre chiffre d'affaires a-t-il augmenté ou diminué en 2020 ?



- Très forte baisse (plus de 10 %)
- Forte baisse (- 5 % à - 10 %)
- Baisse (- 5 % à - 2 %)
- Stable (- 2 % à + 2 %)
- Augmentation (2 % à 5 %)
- Forte augmentation (5 % à 10 %)

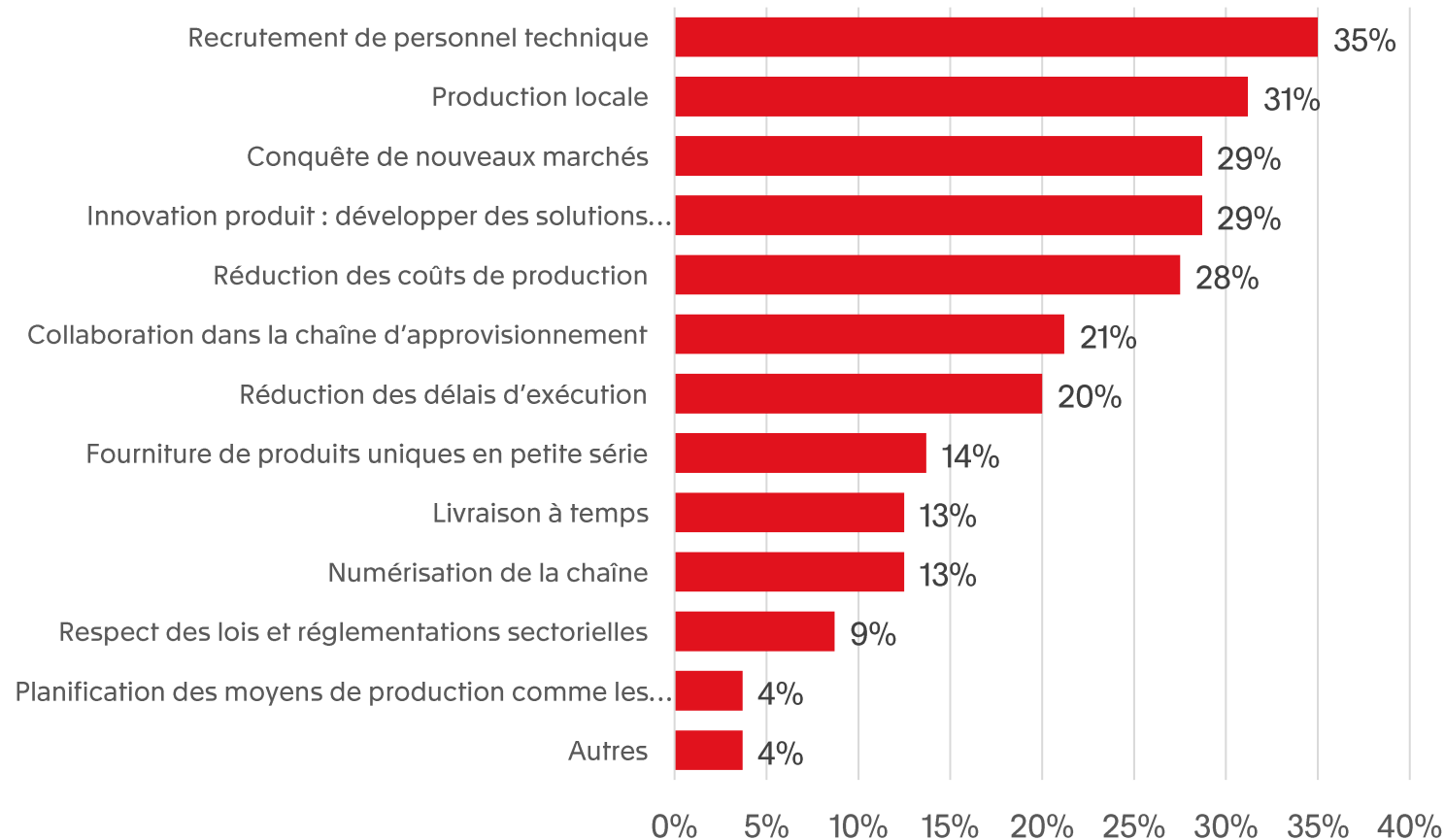
Dans quelle mesure la marge bénéficiaire nette de votre entreprise était-elle positive ou négative en 2020 ?



- Très négative (plus de 10 %)
- Légèrement négative (- 10 % à - 2 %)
- Neutre (- 2 % à + 2 %)
- Légèrement positive (2 % à 10 %)
- Très positive (plus de 10 %)

# Défis commerciaux

Quels sont les trois défis professionnels les plus importants pour votre organisation ?



les entreprises envisagent à nouveau leur croissance et cherchent du nouveau personnel.

Malgré le coronavirus, nous remarquons que les défis spécifiques au secteur restent globalement identiques : le recrutement de personnel technique est le principal, suivi notamment de l'entrée sur les nouveaux marchés, de l'innovation et de la réduction des coûts. La nouveauté réside dans le fait qu'en raison des problèmes rencontrés dans les chaînes d'approvisionnement internationales, de plus en plus d'entreprises de production misent sur la production locale.

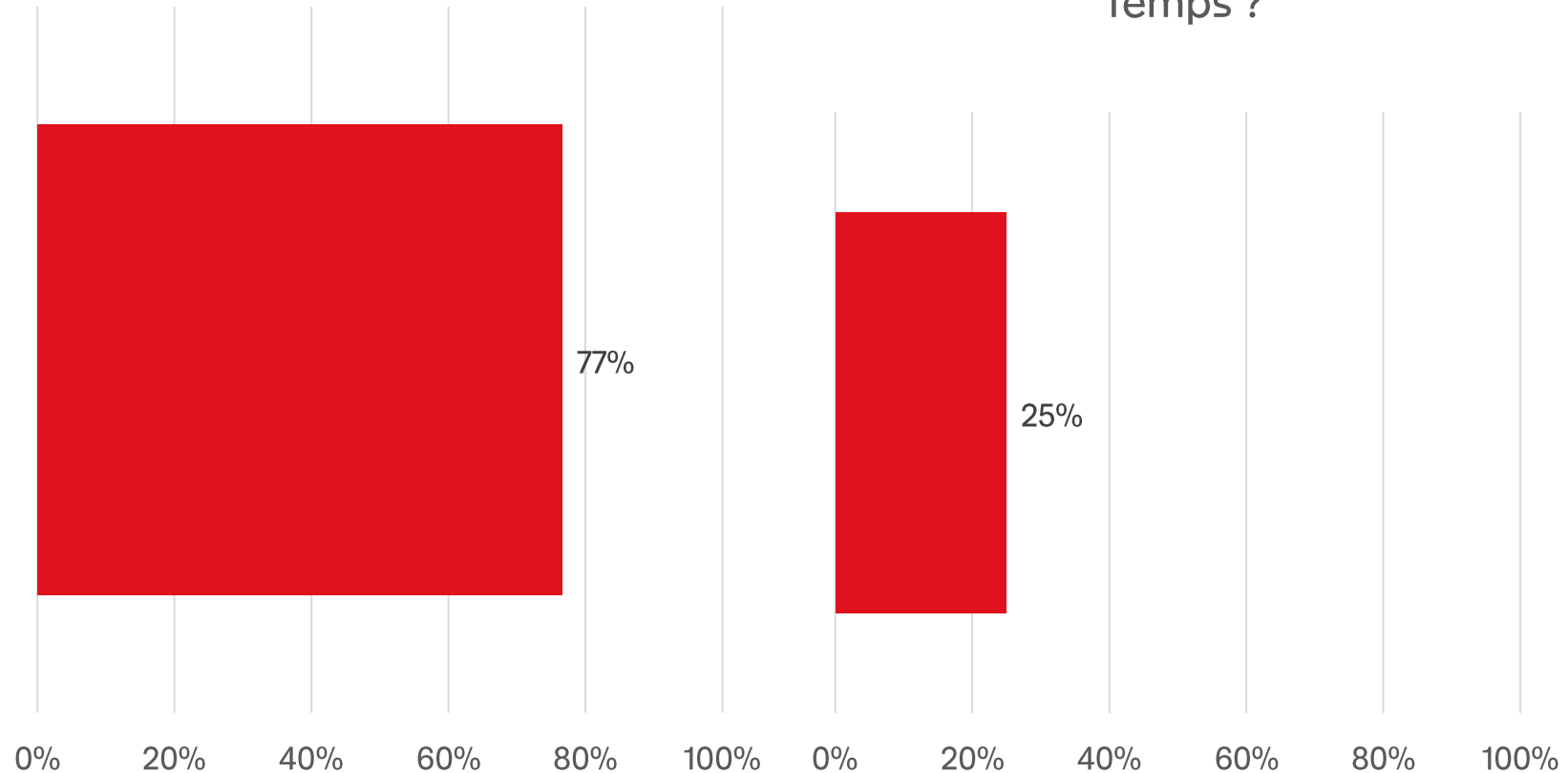
Entre-temps, les entreprises de production ne perdent donc pas de vue que l'innovation produit et le recrutement de collaborateurs techniques sont cruciaux pour la croissance post-coronavirus.

# Défis commerciaux

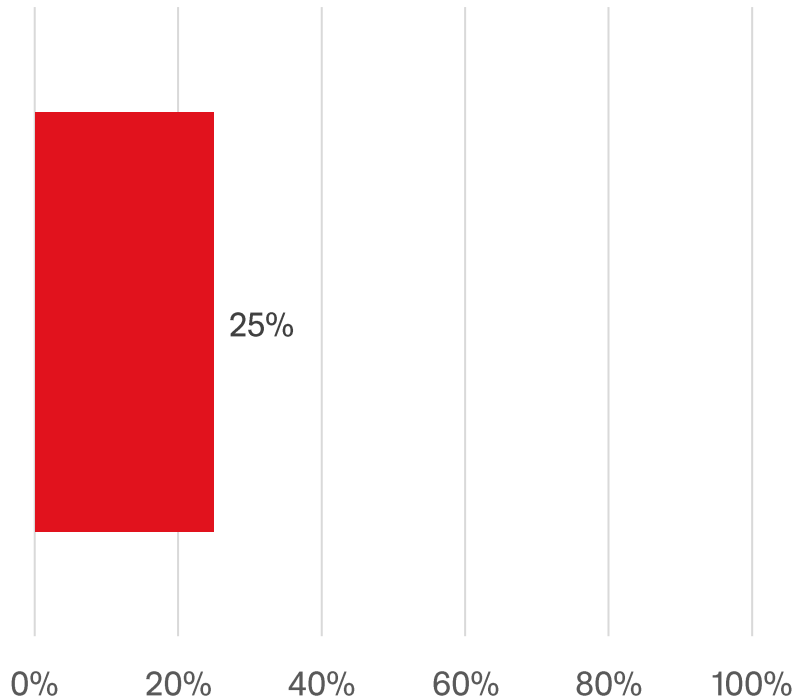
Peu d'entreprises de production considèrent la livraison à temps comme l'un de leurs principaux défis. Pourtant, il s'agit d'un point qui mérite de retenir l'attention. À l'heure actuelle, 77 % de tous les envois sont livrés à temps. Ce ne serait pas problématique si tous les clients l'acceptaient. Cependant, les personnes interrogées indiquent qu'en cas de retard de livraison, il y a 25 % de chance qu'un client ne revienne pas chez elles.

Les livraisons tardives et les départs de clients qui en découlent entraînent une perte de revenus annuelle moyenne de 5,8 %. Cela équivaut à un chiffre d'affaires perdu d'au moins 4,7 milliards d'euros par an.

Parmi tous les envois, quel pourcentage a été livré à temps ?



Quelle est la probabilité que le client ne revienne pas si vous n'assurez pas la livraison à temps ?

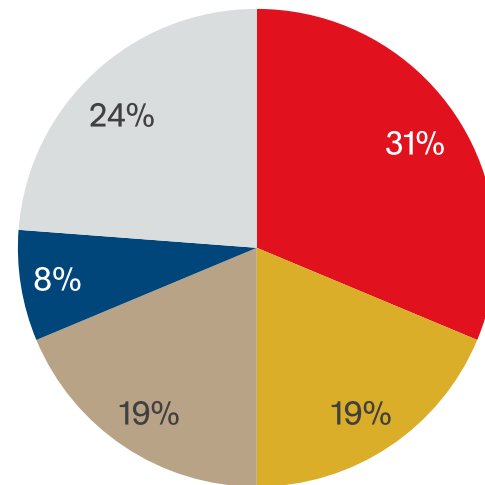


# Défis commerciaux

Pour le futur, les entreprises de production ne misent pas seulement sur l'innovation produit. Elles sont également à la recherche de nouveaux modèles de revenus, (généralement) rendus possibles par la numérisation. Un exemple important est la livraison directe aux consommateurs. Les ventes en ligne permettent de court-circuiter le canal. Cela se traduit souvent par une marge plus élevée pour le fabricant et un prix inférieur pour le consommateur. 32 % des entreprises de production le font déjà, tandis que plus de 38 % l'envisagent ou ont des projets concrets à cet égard.

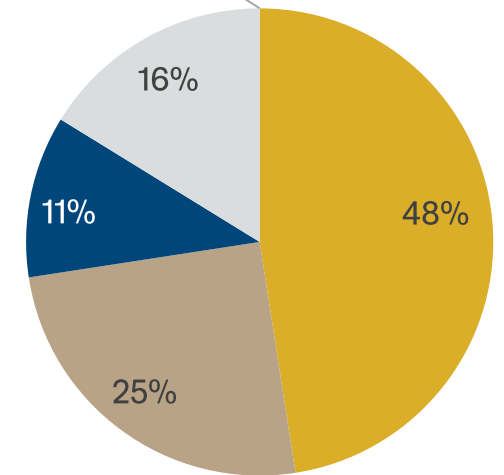
Une autre évolution, induite davantage par la demande, est l'augmentation du nombre de commandes pour les séries plus petites. Nous constatons que cette évolution est toujours en cours, mais se poursuit un peu plus lentement que ces dernières années.

Fournissez-vous des produits directement au consommateur en court-circuitant le canal traditionnel ?



- Non, et nous n'y voyons pas d'intérêt
- Non, mais nous y réfléchissons
- Non, mais nous avons des projets concrets
- Oui, mais à un niveau limité
- Oui, en grande partie ou totalement

0% Avez-vous remarqué que les clients passaient de plus en plus souvent des commandes pour des séries plus petites ?



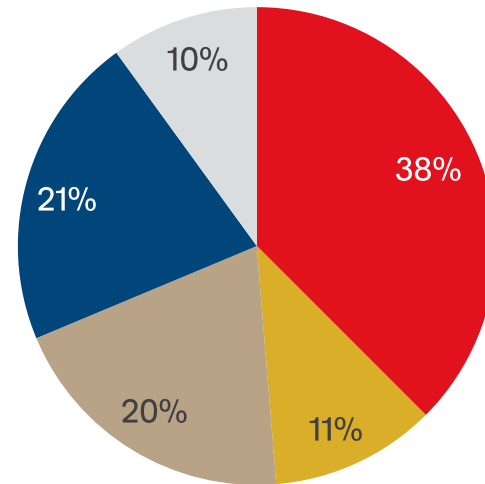
- Non, ils demandent des séries plus grandes
- Non, il n'y a pas de changement
- Oui, mais il s'agit d'un changement lent
- Oui, le changement est rapide
- Oui, c'est normal à l'heure actuelle

# Défis commerciaux

Une autre tendance importante réside dans le fait qu'un nombre croissant d'entreprises de production paient des produits en tant que service. Au lieu de payer une seule fois pour l'achat d'un produit, elles paient pour son utilisation. Le fabricant peut prendre en charge tout le cycle de vie, de l'achat et l'installation à la maintenance, en passant par le remplacement et le recyclage. Ici aussi, nous constatons que 31 % ont entre-temps adopté cette approche, tandis que 31 % l'envisagent ou ont des projets concrets à cet égard.

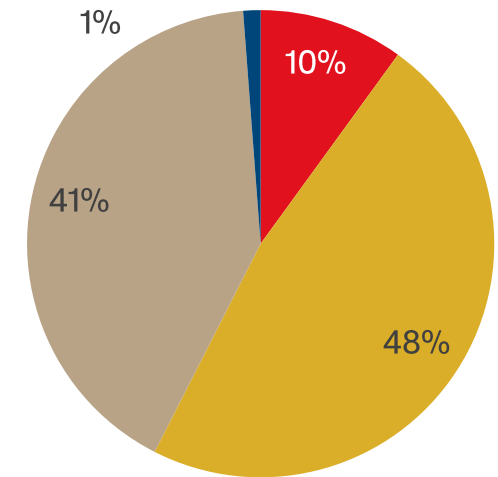
Environ la moitié des producteurs belges investissent aujourd'hui autant, voire davantage, dans le développement de services que dans la conception de produits.

Fournissez-vous des produits en tant que services, dans le cadre desquels les clients ne paient pas l'achat, mais l'utilisation ?



- Non, et nous n'y voyons pas d'intérêt
- Non, mais nous y réfléchissons
- Non, mais nous avons des projets concrets
- Oui, mais à un niveau limité
- Oui, en grande partie ou totalement

Investissez-vous davantage dans le développement de services ou dans la conception de produits ?



- Développement de services
- Conception de produits
- À égalité
- Aucun des deux



# Numérisation

Outre la pression sur le chiffre d'affaires et les bénéfices, le Covid-19 entraîne également d'autres changements. En raison de la distanciation sociale et des confinements, le travail à distance a été appliqué dans la mesure du possible afin de garder au mieux les portes ouvertes, au sens figuré.

Dans beaucoup d'entreprises de production, les systèmes IT ne sont pas vraiment en mesure de permettre une telle évolution. Comme le révèle l'enquête, de nombreuses personnes interrogées indiquent que les systèmes IT ne sont pas suffisamment flexibles pour atteindre une bonne numérisation. Pour y parvenir, de nombreuses entreprises de production investissent dans de meilleures possibilités de télétravail.

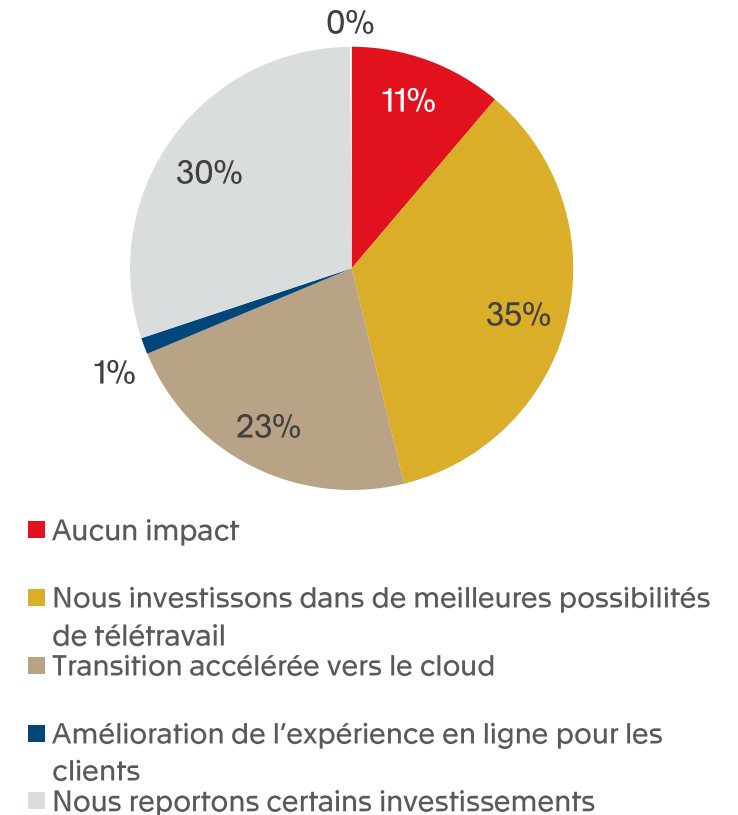
D'autres choisissent surtout d'accélérer la transition vers le cloud, ce qui permet de travailler indépendamment du lieu, sans oublier

un petit groupe d'entreprises qui investissent dans un meilleur contact client en ligne, en compensation du défi actuel de rencontrer physiquement les clients.

Ainsi, les entreprises de production ne se contentent pas de s'efforcer de rester aussi productives que possible pendant la pandémie. Elles veillent également à être mieux préparées à l'avenir, où la flexibilité et la collaboration numérique avec les collaborateurs, les partenaires de la chaîne et les clients devrait faire la différence.

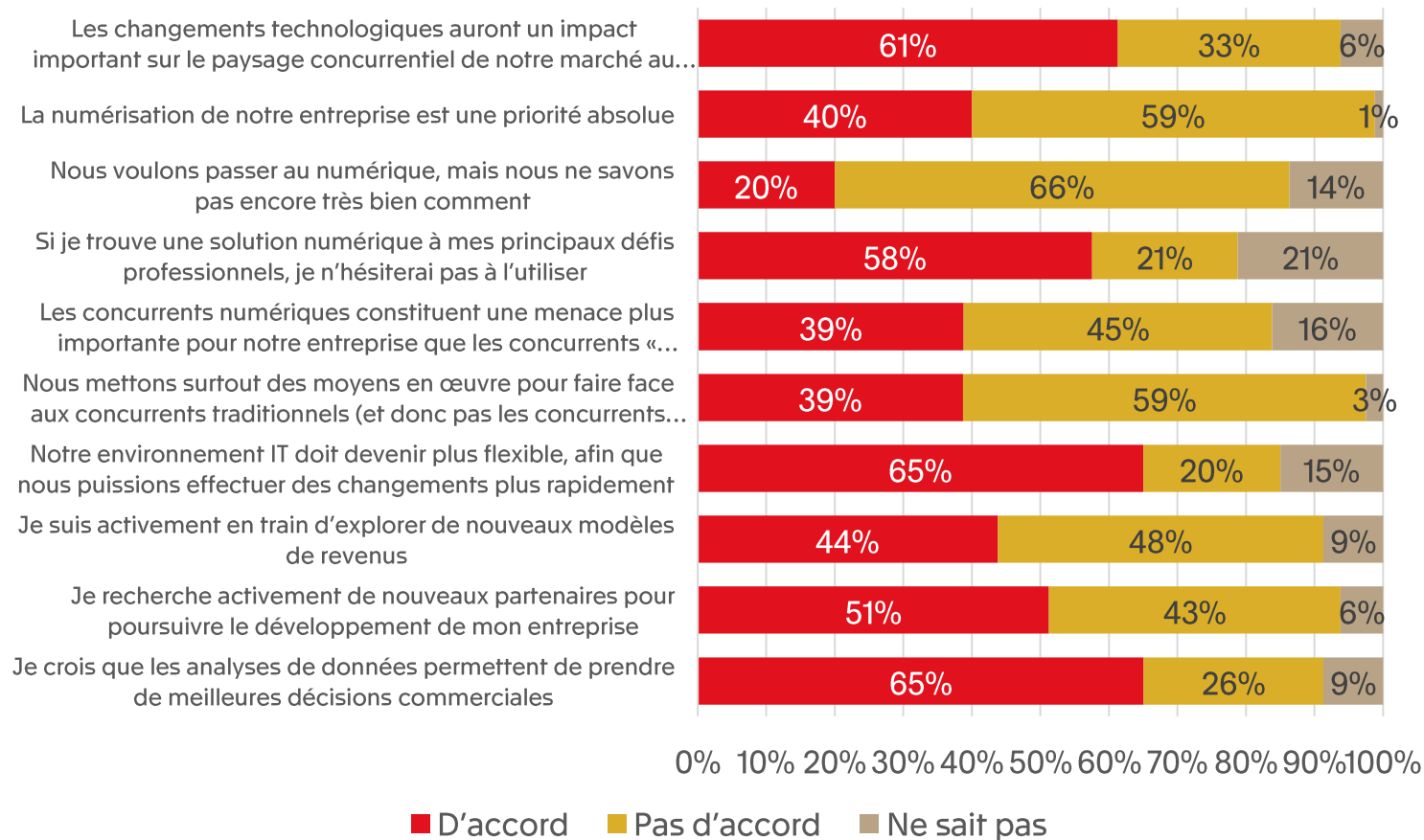
La plupart des entreprises de production (61 %) s'attendent à ce que les changements technologiques aient un impact important sur le paysage concurrentiel dans les années à venir. C'est pourquoi un groupe de 40 % accorde une priorité élevée à la numérisation.

Quelles sont les conséquences de l'épidémie de coronavirus sur la manière dont votre entreprise gère la numérisation ?



# Numérisation

Êtes-vous plutôt d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?



Cette urgence était également évidente dans le baromètre précédent. Entretemps, de plus en plus d'entreprises de production ont une idée de la manière dont elles doivent passer au numérique. Ils reconnaissent que l'analyse des données permet de prendre de meilleures décisions. Et ils sont plus que jamais ouverts à de nouvelles solutions numériques pour relever leurs défis professionnels.

Une différence par rapport aux baromètres précédents réside dans le fait qu'un nombre croissant de PME voient la menace numérique venir de concurrents traditionnels encore plus que des nouveaux acteurs. Rester à la traîne en matière de numérisation n'est donc plus une option.

Le plus grand défi que les PME perçoivent dans la numérisation est l'absence de stratégie et de vision claires.

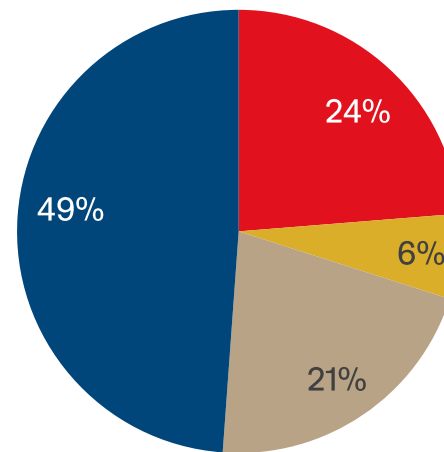
# Numérisation

L'évolution de l'attitude à l'égard de la numérisation a également un impact sur la façon dont les PME considèrent les nouveaux logiciels. Dans bon nombre des baromètres précédents, de nouveaux logiciels étaient achetés principalement pour remplacer des logiciels obsolètes.

Bien que les entreprises de production soient confrontées à des changements plutôt lents, elles recherchent de plus en plus souvent de nouveaux logiciels pour optimiser les processus, voire parce qu'elles veulent les technologies les plus récentes. Cette année, le nombre d'entreprises qui recherchent activement de nouveaux logiciels pour se développer est plutôt faible en raison du coronavirus.

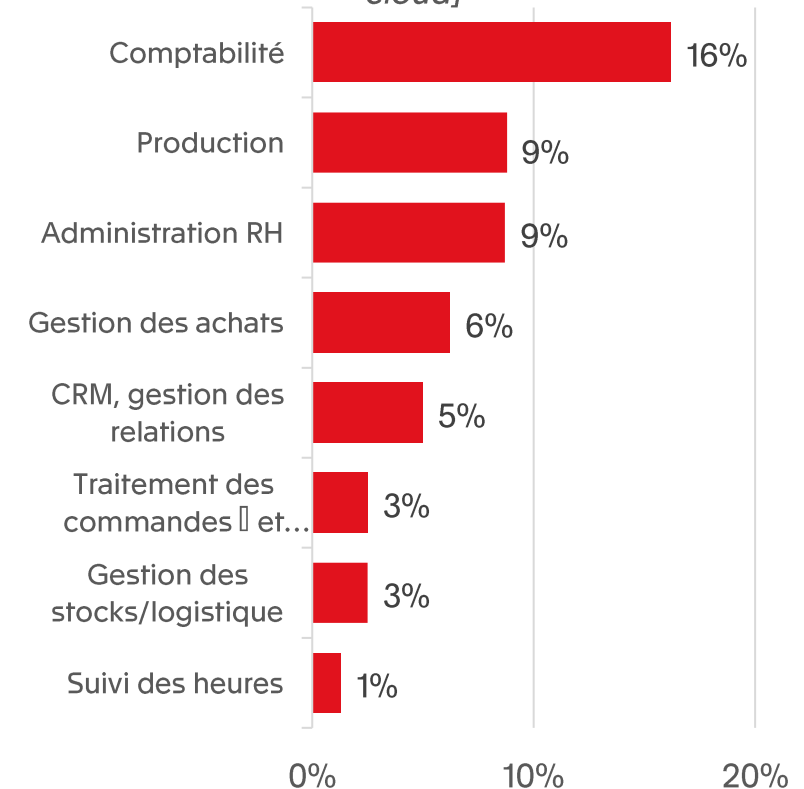
Nous voyons par ailleurs que l'utilisation de logiciels cloud a environ doublé par rapport au dernier baromètre, mais qu'elle reste à la traîne dans d'autres secteurs.

Parmi les affirmations suivantes, laquelle décrit le mieux l'attitude de votre entreprise à l'égard des logiciels de gestion ?



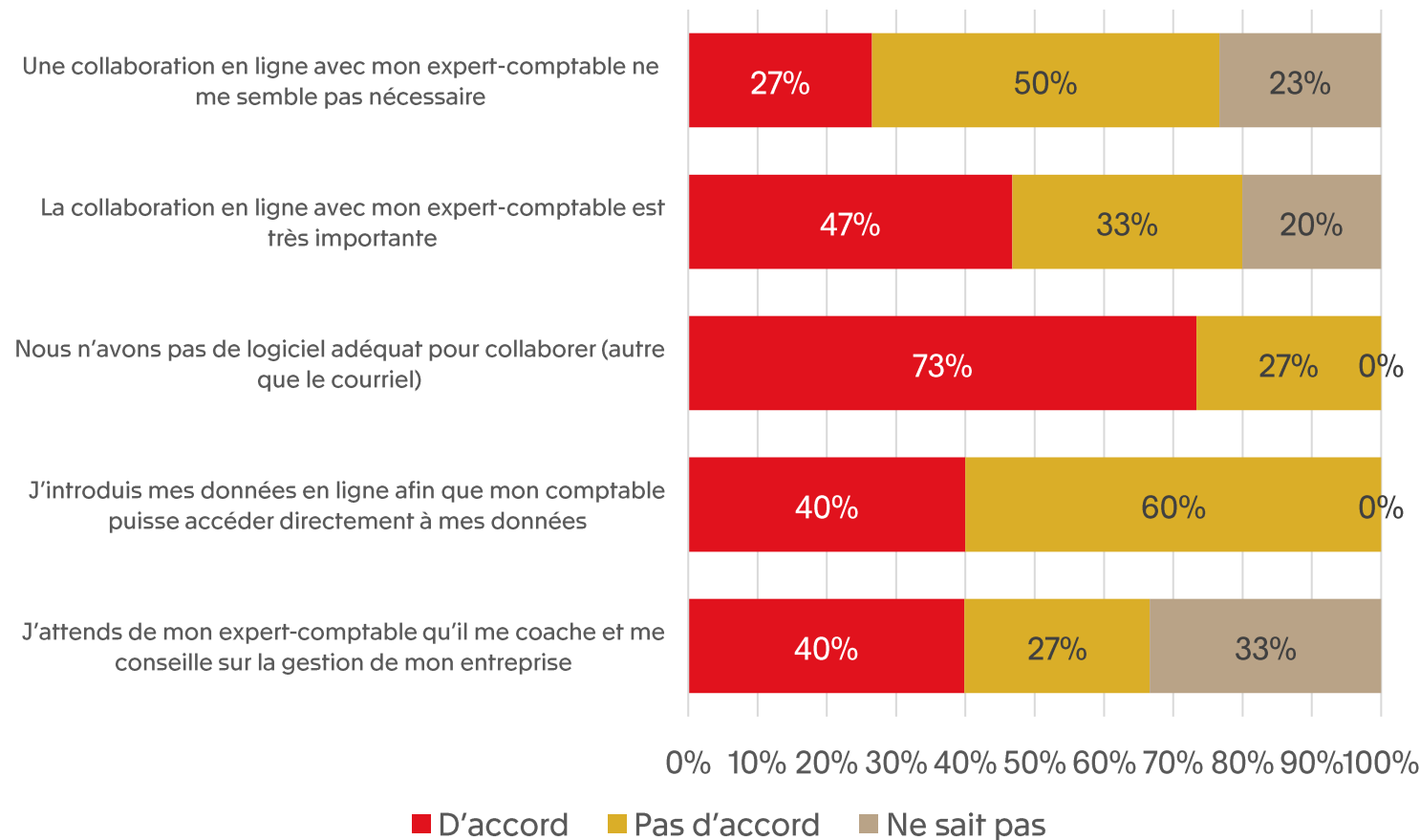
- Nous voulons toujours disposer des dernières technologies
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à nous développer
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à optimiser nos processus
- Nous cherchons de nouvelles solutions lorsque nous devons remplacer des versions obsolètes

Votre entreprise utilise-t-elle une suite logicielle spécifique pour l'un des processus suivants ? Si oui, comment ? [% cloud]



# Administration financière

Êtes-vous plutôt d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?



La plupart des entreprises de production collaborent avec un expert-comptable. Étant donné que celui-ci traite de nombreuses données dont une entreprise a besoin pour sa gestion, il est nécessaire d'avoir rapidement une vue d'ensemble de ces données. C'est pourquoi de nombreuses entreprises estiment qu'il est important de pouvoir collaborer en ligne.

Cela commence déjà par la fourniture en ligne de données au comptable. Plus vite l'expert-comptable dispose des données, plus vite il peut en effet donner un feedback. C'est possible physiquement – de nombreuses entreprises attendent des conseils et un coaching, et par exemple via un tableau de bord en ligne. Mais de nombreuses entreprises de production ne disposent pas du logiciel adéquat pour collaborer en ligne.

# Résumé

Le coronavirus laisse des traces dans les PME belges. La plupart des entreprises de production sont (ont été) confrontées à une forte pression sur le chiffre d'affaires et les bénéfices. Pour traverser cette période, de nombreuses entreprises ont investi dans la numérisation, afin de collaborer de la manière la plus productive possible, n'importe où et à tout moment. Elles pourront également profiter de ces investissements dans les années à venir.

## *Défis commerciaux et financiers*

Heureusement, la plupart des entreprises envisagent à nouveau l'avenir sous un jour positif. Malgré l'évolution financière difficile, les entreprises s'inquiètent à nouveau du recrutement de nouveaux collaborateurs.

Les entreprises de production soulignent particulièrement que la maîtrise des coûts

est actuellement la priorité absolue. L'amélioration de la qualité et la recherche de nouveaux clients ont perdu depuis un moment leur place en tête de liste des défis. Au lieu de se concentrer sur ces objectifs, les entreprises s'efforcent de mettre en place une production plus locale.

Nous constatons que la gestion orientée données est devenue très importante dans les PME. Mais les systèmes sont souvent fragmentés, ce qui rend difficile une bonne compréhension des principales données de gestion. Pour obtenir une vision des données de gestion, de nombreuses PME font en grande partie confiance à leur expert-comptable. Globalement, la satisfaction à l'égard des experts-comptables est élevée, mais nous observons tout de même une nette baisse par rapport aux années précédentes. Nous constatons que les entreprises de production

indiquent souvent qu'elles ne disposent pas de logiciels appropriés leur permettant de collaborer efficacement avec leur expert-comptable. Et ce, alors que la collaboration en ligne est justement souvent importante.

## *Numérisation*

Même en l'absence de coronavirus, la numérisation est un thème important pour les entreprises de production. Alors qu'auparavant, celles-ci se préoccupaient surtout des nouveaux acteurs numériques qui pourraient bouleverser l'ensemble d'un secteur, elles s'inquiètent à présent aussi de plus en plus de la numérisation de leurs concurrents traditionnels.

Pour éviter d'accuser elles-mêmes du retard, ou justement pour avoir une longueur d'avance, les PME se tournent de plus en plus vers de nouveaux

# Résumé

modèles de revenus rendus possibles par la numérisation.

Dans les entreprises de production, nous l'observons dans plusieurs domaines. Nous constatons tout d'abord que, comme les années précédentes, la demande de séries plus petites augmente. Les clients réclament davantage de travail sur-mesure et, en tant qu'entreprise de production, vous devez pouvoir répondre à cette demande.

Par ailleurs, nous constatons que les services gagnent de plus en plus d'importance dans le modèle de revenus des fabricants. Grâce à l'internet, les fabricants peuvent court-circuiter les canaux traditionnels et fournir les produits directement au consommateur. De nombreuses entreprises ont déjà adopté cette approche et la plupart des autres l'envisagent. Il en va de même pour l'offre de « product-as-a-service » (produits en tant que services).

La plupart des entreprises de production investissent autant ou davantage dans le développement de services que dans la conception de produits.

Mais il n'est pas toujours facile de passer au numérique. Les entreprises de production indiquent qu'elles souffrent de l'absence de vision et de stratégie claires. Et elles indiquent que l'environnement IT n'est pas suffisamment flexible pour pouvoir s'adapter rapidement aux changements.

Pour y remédier, nous constatons que les entreprises de production commencent à envisager les nouveaux logiciels sous un autre angle. Elles optent plus délibérément pour un nouveau logiciel et en voient plutôt la plus-value. De plus en plus de solutions cloud sont utilisées dans ce cadre.