

**=exact**

# **Le Baromètre PME 2021**

## **Belgique, Services professionnels**

# Table des matières

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

# Introduction

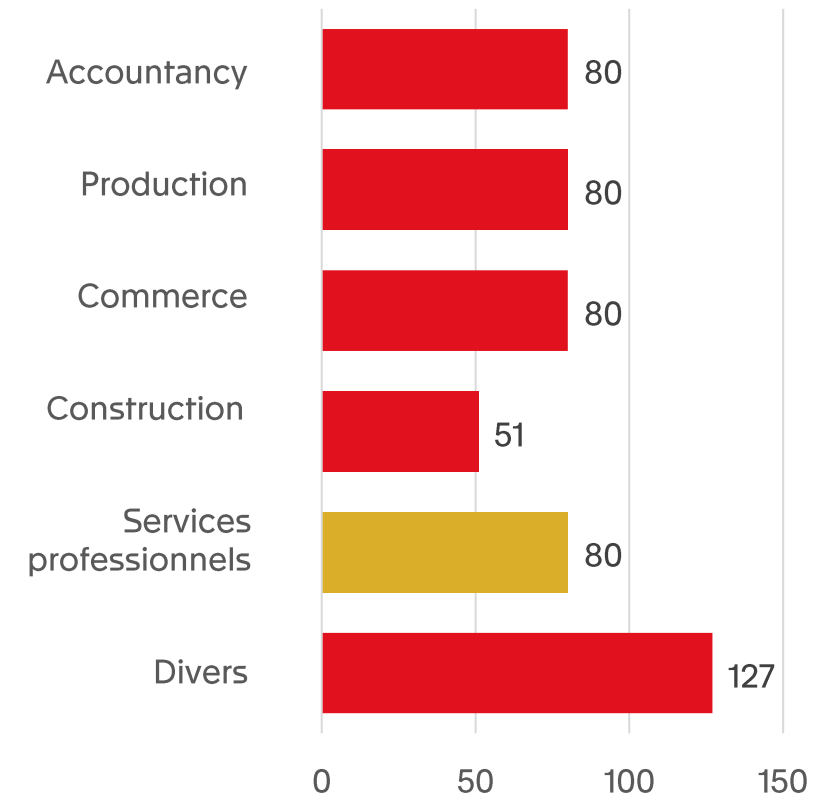
Grâce au PME Business Barometer, Exact suit de près l'évolution des PME. Le baromètre est une enquête sur les défis professionnels rencontrés par les PME, notamment en ce qui concerne l'administration financière et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis. L'enquête est déjà réalisée pour la sixième fois. Dans ce cadre, nous avons mis toujours plus l'accent sur les défis commerciaux et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis, tant d'une manière générale que spécifique à certains secteurs.

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 êtes en train de lire est un résumé des principales conclusions concernant les prestataires de services professionnels 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)



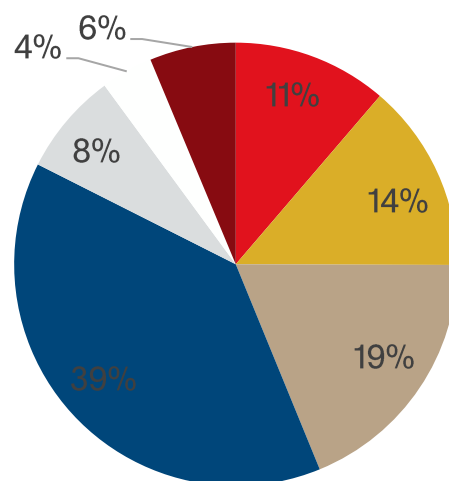
# Défis commerciaux

Au printemps 2021, les PME prestataires de services professionnels belges vivent encore une période particulière. En raison de la pandémie de Covid-19, tout est différent. Et nous le voyons aussi dans les performances sectorielles.

Pas moins de 44 % des prestataires de services ont connu une contraction en 2020, tandis que la part des entreprises en croissance s'est maintenue à 18 %. Heureusement, la plupart des PME sont parvenues à éviter les chiffres négatifs. Le nombre d'entreprises en déficit est resté limité à 35 %.

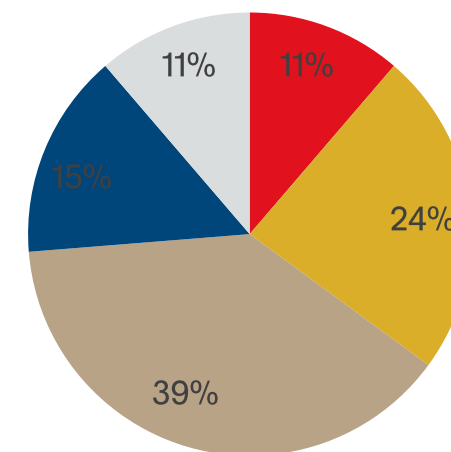
Par rapport aux autres années, les prestataires de services se concentrent beaucoup moins sur la recherche de nouveaux clients et le développement de nouveaux services. Cependant, il est plus difficile de rester en phase avec les nouvelles technologies.

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 %)
- Très forte augmentation (plus de 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 sectoriels les plus importants pour votre organisation ?



Mais nous constatons également que les prestataires de services se préparent à nouveau à la croissance et recherchent de nouveaux collaborateurs.

Si nous questionnons sur les défis sectoriels spécifiques, nous constatons que l'acquisition reste importante (mais moins que d'habitude). Parmi les nouveautés, il faut citer la pression importante exercée sur les tarifs en raison d'une offre excédentaire sur le marché. Les prestataires de services ne considèrent pas non plus une livraison dans le respect des délais et du budget comme un défi à ce point majeur, tandis qu'ils tentent justement d'obtenir une meilleure vue d'ensemble de l'avancement et de la rentabilité des projets.

# Défis commerciaux

Les prestataires de services professionnels dépendent dans une large mesure du chiffre d'affaires généré par les projets. Parmi tous les projets, seuls 58 % sont livrés à temps, dans les limites du budget et avec la qualité souhaitée. Étant donné que près de la moitié des projets n'y satisfont pas, il n'est pas étonnant qu'une partie de toutes les heures de projet, en moyenne 20 %, ne soit pas facturable au client. Cela équivaut à un chiffre d'affaires perdu de 4,8 milliards d'euros par an.

Une analyse plus approfondie de l'ensemble de données démontre que les outils numériques peuvent jouer un rôle à cet égard. Chez les prestataires de services professionnels (Belgique et Pays-Bas) ayant un système intégré de bout en bout pour l'administration de projets, 77 % des projets sont livrés à temps, dans les limites du budget et

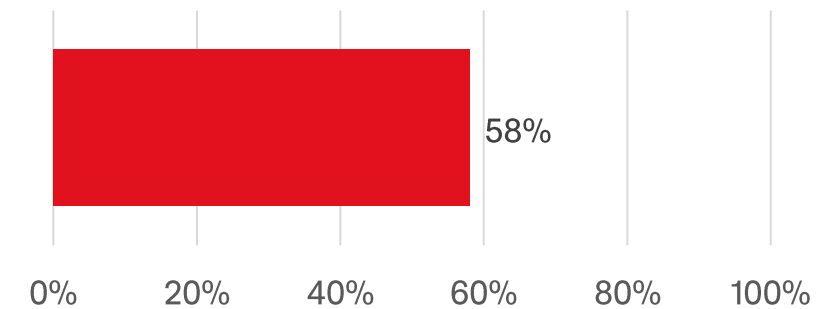
à la qualité désirée, à une moyenne de 69 %\* pour l'ensemble des prestataires.

Cela se répercute également sur le nombre d'heures qui ne sont pas facturables. Parmi les prestataires de services en Belgique et aux Pays-Bas ayant un système intégré de bout en bout pour l'administration de projets, seuls 8 % ne sont pas facturables contre une moyenne sur le marché de 15 %\*\*.

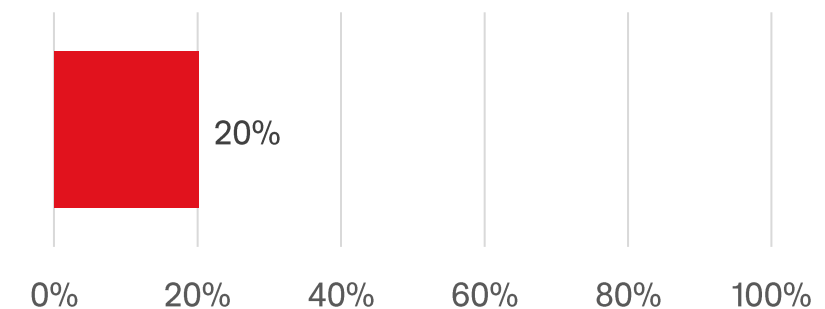
*\*La moyenne est tirée vers le bas par les prestataires de services belges*

*\*\*La moyenne est poussée à la hausse par les prestataires de services belges*

Hoeveel procent van de projecten wordt op tijd, binnen budget opgeleverd en van de gewenste kwaliteit?

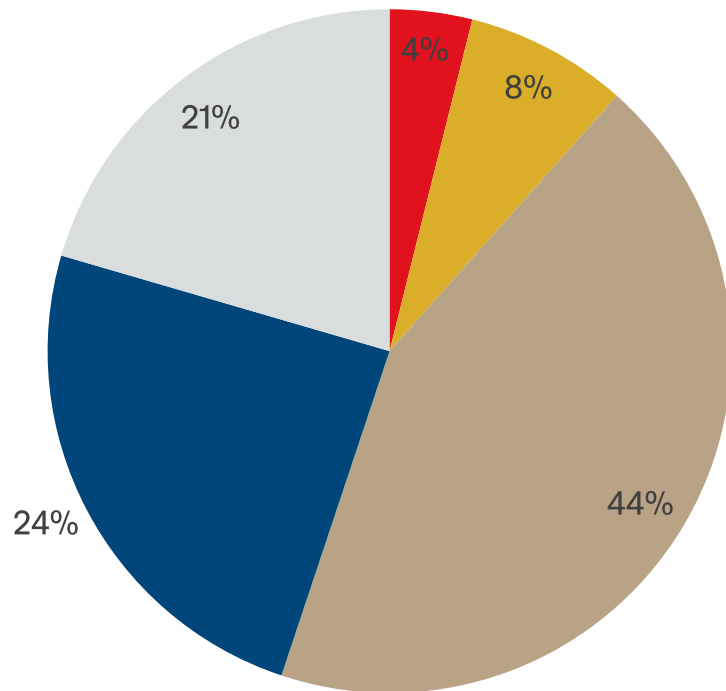


Hoeveel procent van de uren die aan projecten worden besteed, blijkt niet factureerbaar te zijn?



# Défis commerciaux

Parmi les situations suivantes, laquelle décrit le mieux la manière dont vous avez automatisé l'administration de vos projets ?



- La gestion de projet se fait principalement dans ma tête
- La gestion de projet se fait principalement sur papier
- La gestion de projet est pourtant surtout une combinaison de tableurs (Excel)
- La gestion de projet est répartie sur plusieurs logiciels
- Nous disposons d'un système intégré de bout en bout pour toute l'administration de projet

Les prestataires de services disposant d'un système intégré de bout en bout pour toute l'administration de projets affichent donc clairement de meilleures performances que les autres prestataires de services. Pourtant, il ne s'agit que d'un prestataire sur 5.

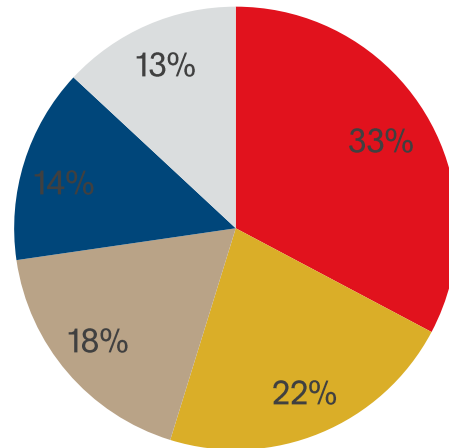
La plupart des (autres) prestataires de services utilisent des outils numériques pour la gestion de projets. Un groupe assez important utilise une combinaison de différents logiciels. Mais la grande majorité d'entre eux dépend d'une combinaison de tableurs.

# Défis commerciaux

Les prestataires de services professionnels restent principalement tributaires des revenus de projets avec une obligation de moyens ou de résultats. Mais l'année dernière, nous avons constaté que cette situation évoluait. Afin d'être moins tributaires des fluctuations dans les recettes de projets individuels, de plus en plus de prestataires de services professionnels misent sur d'autres modèles de revenus. Entre-temps, un tiers du chiffre d'affaires provient des abonnements et des crédits.

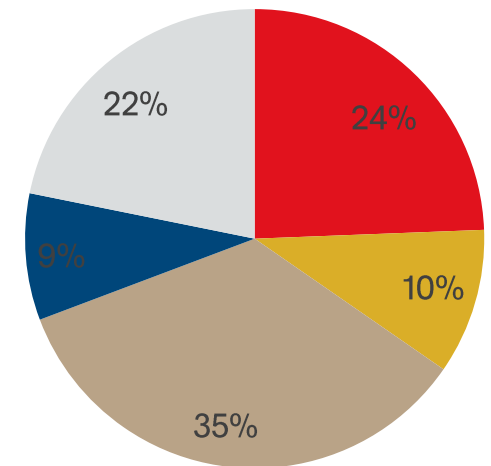
Si nous examinons spécifiquement les modèles d'abonnement, plus d'un prestataire de services interrogé sur 5 y a désormais recours. En outre, une entreprise sur 10 les teste et une sur 3 les envisage.

Pouvez-vous estimer la répartition de vos revenus entre les catégories suivantes ?



- Temps (et coûts de matériel)
- Projets au forfait
- Abonnements (p. ex. frais mensuels)
- Crédits (p. ex. prepaid)
- Autres

Votre entreprise envisage-t-elle de passer à des modèles d'abonnement, où le client paie un montant fixe par mois (ou une autre période) pour accéder à vos services ?

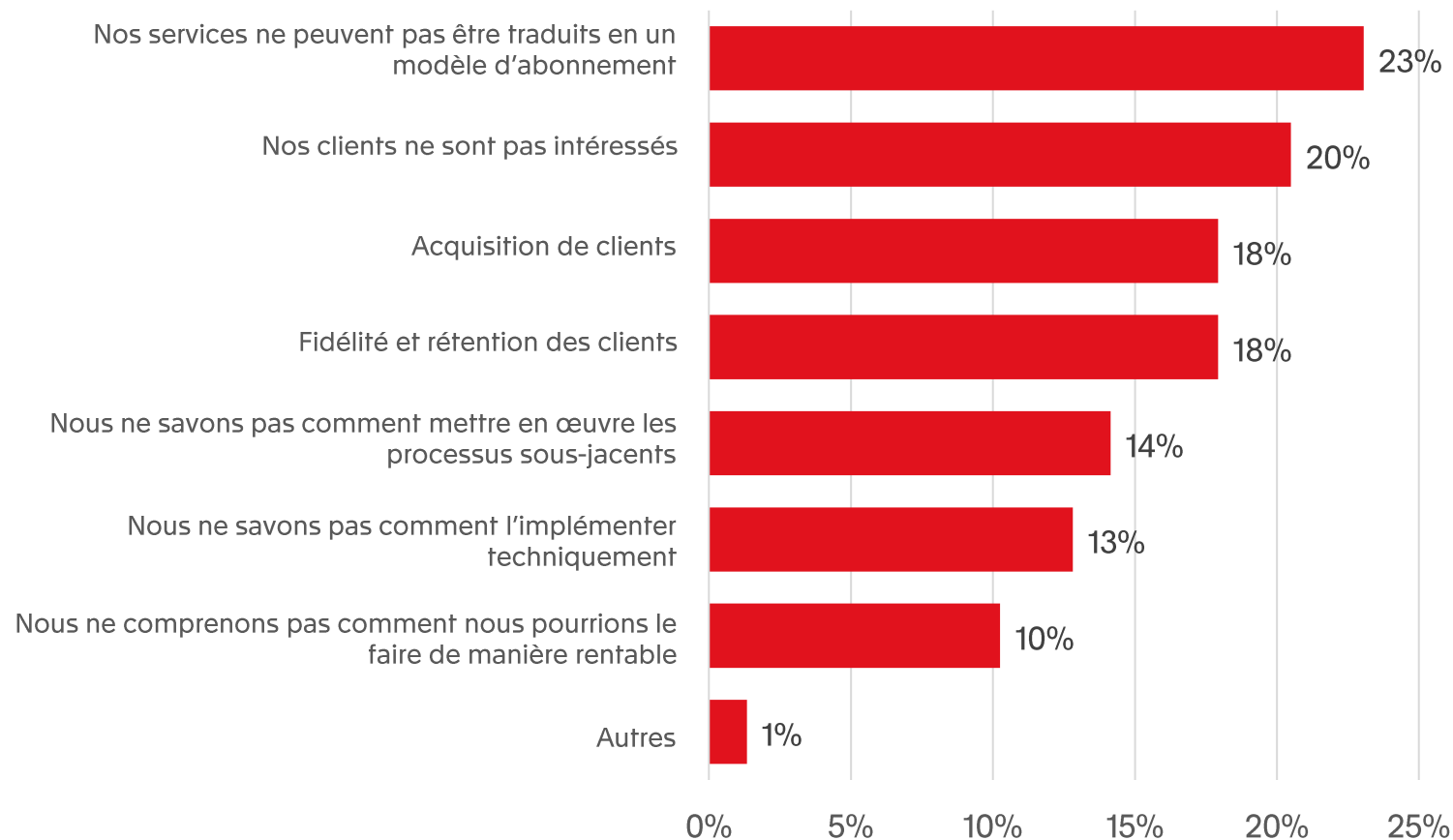


- Non, pas plus que nos concurrents
- Non, contrairement à certains de nos concurrents
- Oui, nous y réfléchissons
- Oui, nous les testons
- Oui, c'est déjà le cas



# Défis commerciaux

Quels sont, selon vous, les principaux défis d'un modèle d'abonnement ?



Bien que les revenus récurrents du modèle d'abonnement soient attrayants pour de nombreux prestataires de services, sa mise en œuvre réussie n'est pas toujours évidente. Une partie des services ne peut pas ou que difficilement être traduits en un modèle d'abonnement, même si les clients le souhaiteraient.

Lorsqu'on parvient à traduire des services, les prestataires de services sont confrontés à des processus totalement différents. Le contact avec les clients est souvent moins personnel, de sorte qu'il faut réfléchir à un modèle correct pour maintenir la satisfaction des clients. D'un point de vue commercial aussi, le modèle est différent. L'approche existante et les vendeurs qui l'accompagnent ne sont pas toujours adaptés à ce modèle.

# 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 autant que possible afin de garder au mieux les portes ouvertes, au sens figuré.

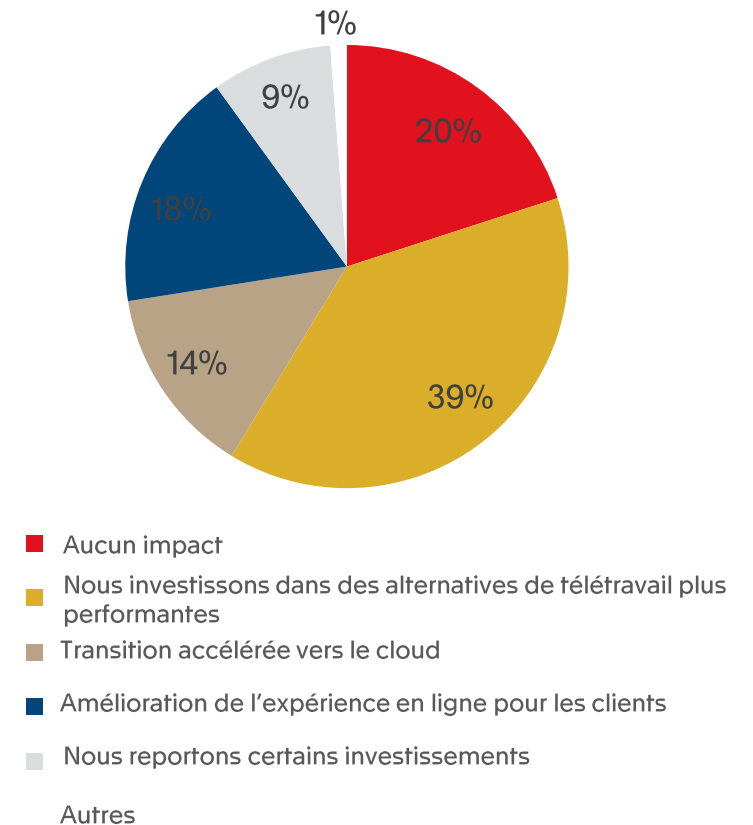
Chez de nombreux prestataires de services professionnels, les systèmes IT ne sont pas vraiment en mesure de supporter cette évolution. Comme le révèle l'enquête, de nombreuses personnes interrogées indiquent que les systèmes IT ne sont pas suffisamment flexibles pour permettre une numérisation efficace. Pour y parvenir, de nombreuses entreprises investissent dans des alternatives de télétravail plus performantes. D'autres choisissent surtout d'accélérer la transition vers le cloud, ce qui permet de travailler indépendamment du lieu.

Il ne faudrait pas oublier un groupe d'entreprises qui investissent dans un meilleur contact client en ligne, pour répondre au défi actuel de rencontrer physiquement les clients.

Ainsi, les prestataires de services ne se contentent pas de veiller à rester le plus productif possible pendant la pandémie. Ils veillent également à être mieux anticiper l'avenir, où la flexibilité et la collaboration numérique avec les employés, les partenaires et les clients devraient faire la différence.

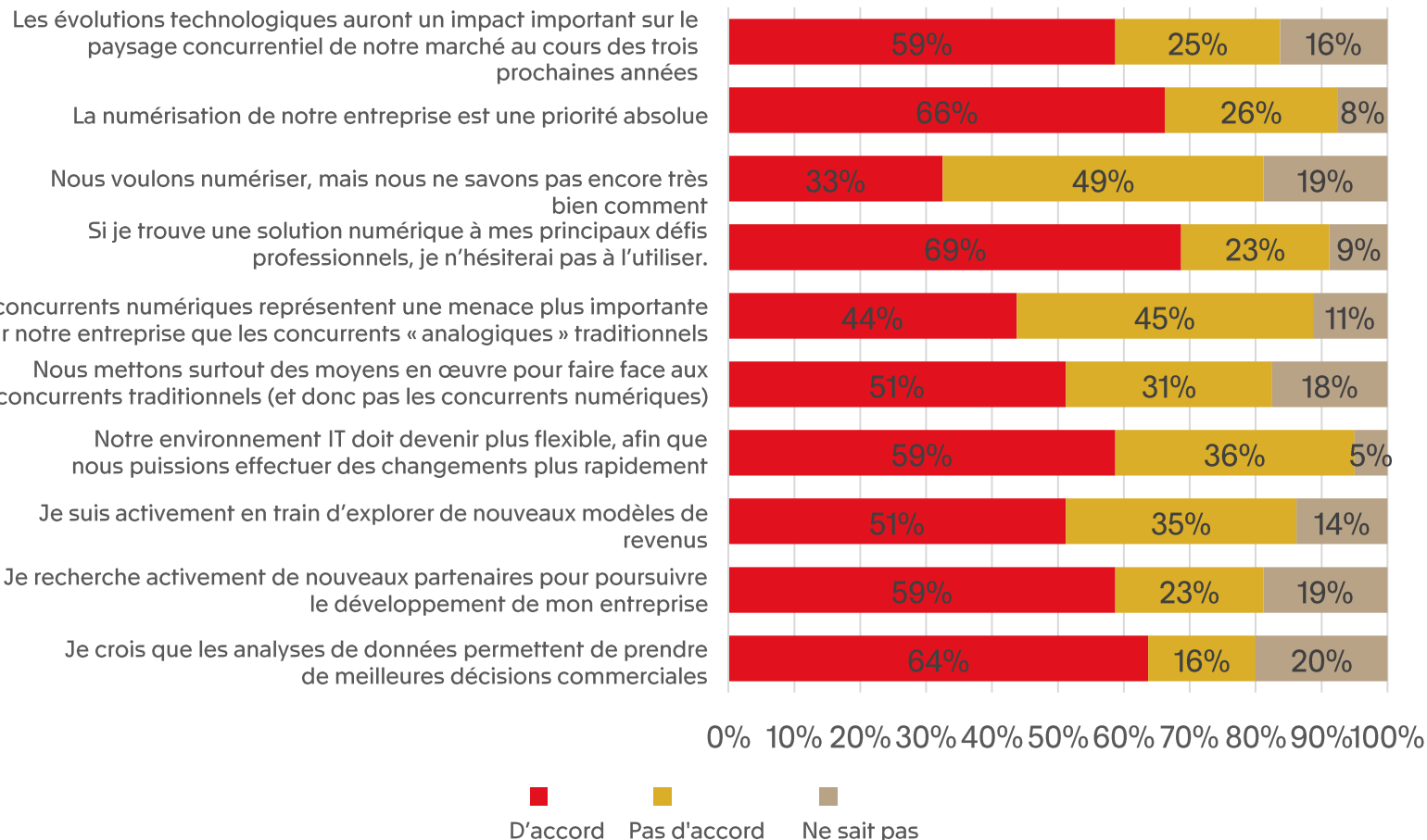
La plupart des entreprises (59 %) s'attendent à ce que les changements technologiques aient un impact important sur le paysage concurrentiel dans les années à venir. C'est pourquoi un groupe de 66 % accorde une priorité élevée à la numérisation.

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. Entre-temps, de plus en plus de prestataires de services ont une idée plus précise de la manière dont ils doivent numériser. 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 que de plus en plus de PME voient également la menace numérique émaner de concurrents traditionnels. 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 vision et l'adhésion des clients.

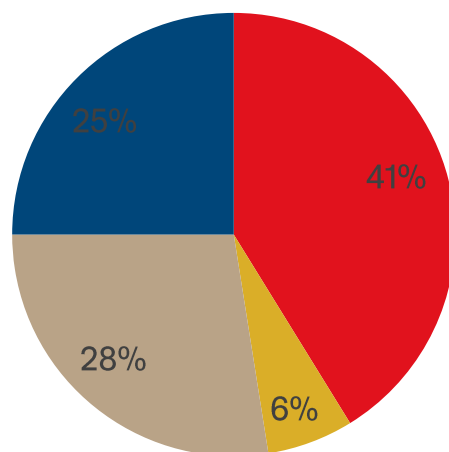
# Numérisation

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

Aujourd'hui, nous constatons que de plus en plus de prestataires de services professionnels se tournent vers de nouveaux logiciels afin d'optimiser les processus ou précisément pour pouvoir disposer à tout moment des technologies les plus récentes. Cela étant, le nombre d'entreprises qui recherchent activement de nouveaux logiciels pour se développer est plutôt faible cette année, étant donné que de nombreuses entreprises sont moins axées sur la croissance.

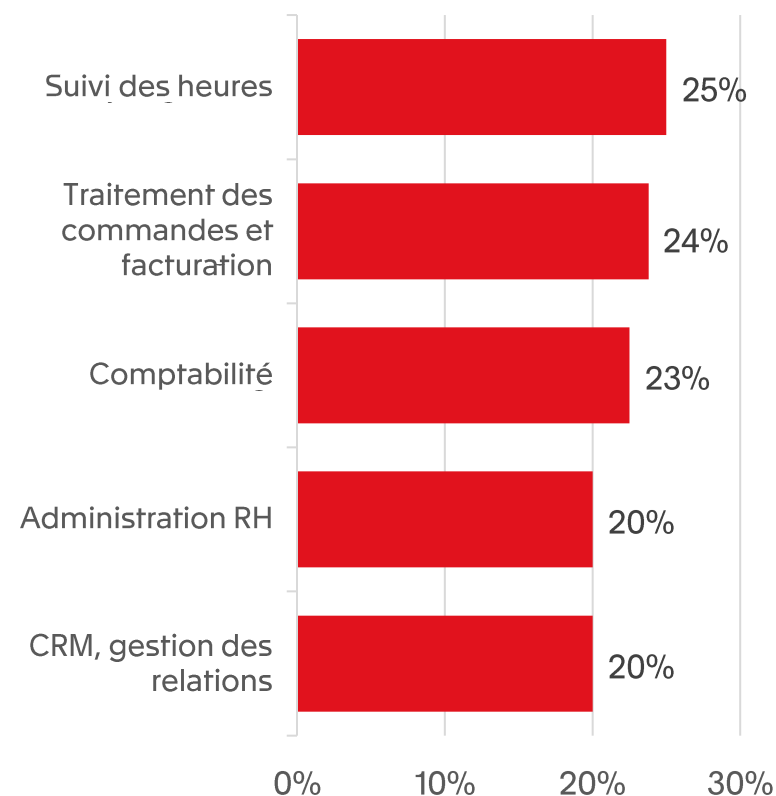
Nous constatons par ailleurs que l'utilisation de logiciels cloud a environ doublé par rapport au dernier baromètre.

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



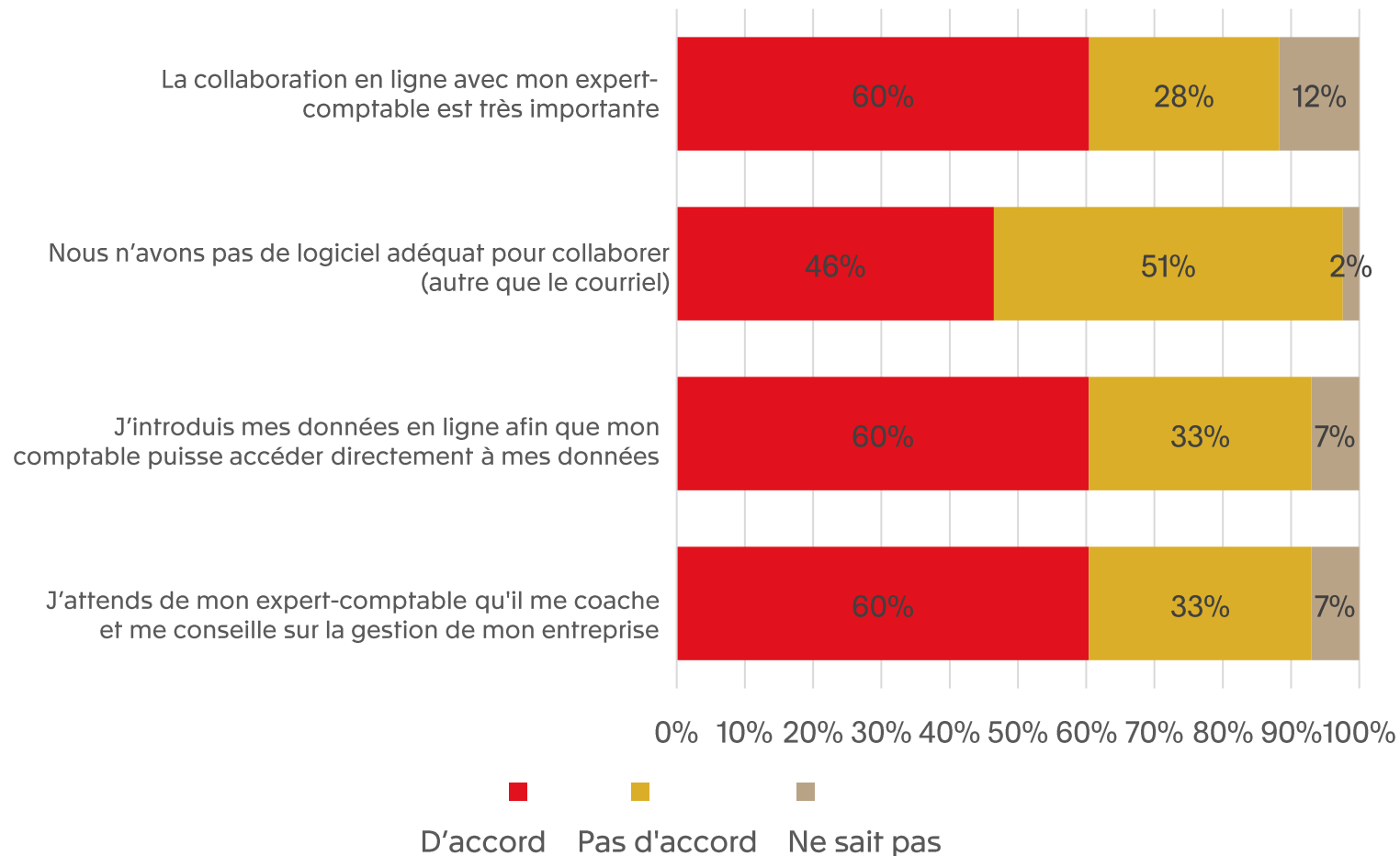
- Nous voulons toujours exploiter les dernières technologies
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à nous développer
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à optimiser nos processus
- Nous cherchons de nouvelles solutions lorsque nous devons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

Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel 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 prestataires de services 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 très 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 nombreux prestataires de services ne disposent pas du logiciel adéquat pour collaborer en ligne.

# Résumé

Le coronavirus laisse des traces dans les PME belges. La plupart des prestataires de services professionnels sont (ont été) confrontés 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 et de pouvoir contacter les clients, en tout lieu 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 de manière positive. Malgré l'évolution financière difficile, les entreprises s'inquiètent à nouveau du recrutement de nouveaux collaborateurs.

Les prestataires de services soulignent particulièrement que la maîtrise de projet a actuellement une priorité élevée. La recherche de nouveaux clients reste une priorité en termes de défis, mais est beaucoup moins marquée que dans les baromètres précédents.

Nous constatons que la gestion des données est devenue très importante pour les PME. Les prestataires de services disposant d'un système intégré de bout en bout pour l'administration de projets affichent aussi effectivement de meilleures performances. Mais chez la plupart des prestataires de services, les systèmes sont fragmentés, ce qui rend difficile une bonne compréhension des principales données de gestion.

Pour obtenir une vue d'ensemble des données de gestion, de nombreuses PME font largement 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 prestataires de services indiquent souvent qu'ils 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 très importante.

# Résumé

## *Numérisation*

Même en l'absence de coronavirus, la numérisation est un thème important pour les prestataires de services professionnels. Alors qu'auparavant, ceux-ci se préoccupaient surtout des nouveaux acteurs numériques qui pourraient bouleverser l'ensemble d'un secteur, ils s'inquiètent à présent aussi 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 modèles de revenus rendus possibles par la numérisation.

Chez les prestataires de services professionnels, nous l'observons dans plusieurs domaines. Nous constatons

surtout que, tout comme les années précédentes, ils misent de plus en plus sur des modèles qui génèrent chiffre d'affaires récurrent comme les abonnements et les crédits.

Mais il n'est pas toujours facile de numériser. De nombreux prestataires de services n'ont pas une vision claire et il n'est pas toujours facile d'obtenir l'adhésion des clients.

En outre, ils indiquent souvent que l'environnement IT n'est pas suffisamment flexible pour pouvoir s'adapter rapidement aux changements.

Pour y remédier, nous constatons que les prestataires de services professionnels commencent à envisager les nouveaux logiciels sous

un autre angle. Ils optent de plus en plus délibérément pour un nouveau logiciel et en voient plutôt la plus-value. Dans ce cadre, les solutions cloud sont généralement la norme.