

=exact

Le Baromètre PME 2021

Belgique, Commerce

Table des matières

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

Introduction

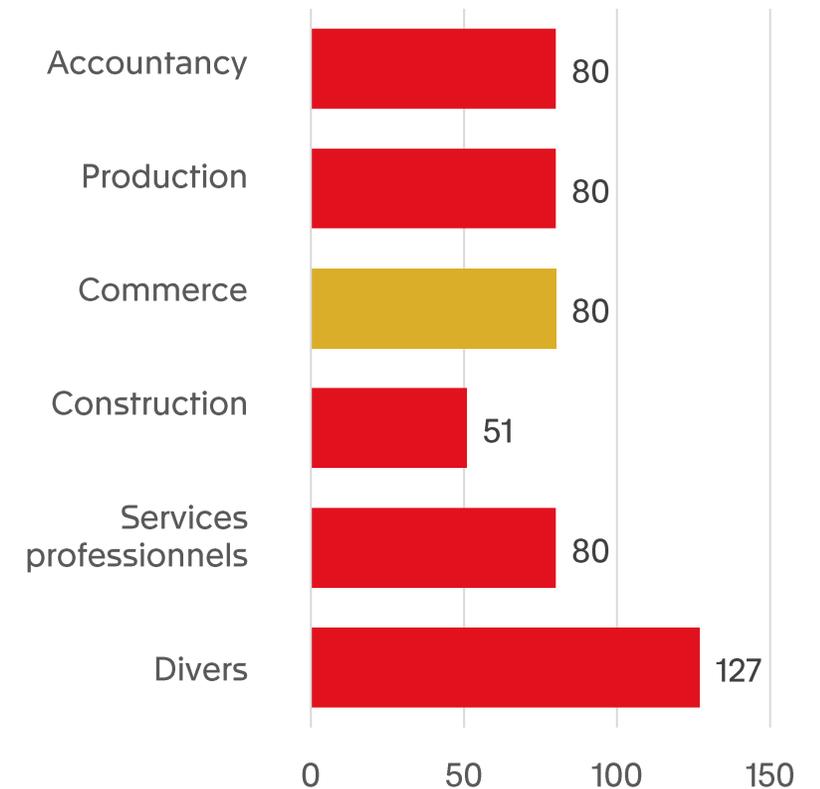
Grâce au PME Business Barometer, Exact suit de près l'évolution des PME. Le baromètre est une enquête sur les défis professionnels rencontrés par les PME, notamment en ce qui concerne l'administration financière et le rôle des nouvelles technologies dans ces défis. L'enquête est déjà réalisée pour la 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 consultez est un résumé des principales conclusions concernant les entreprises commerciales belges (commerce de gros et e-commerce) 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)



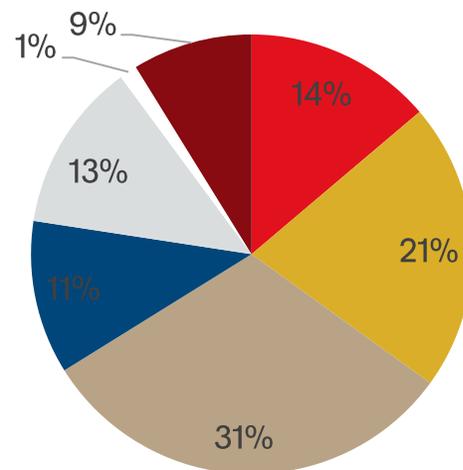
Défis commerciaux

Au printemps 2021, les PME entreprises commerciales belges se trouvent encore dans une période particulière. En raison de la pandémie de Covid-19, tout est chamboulé. Et nous le voyons aussi dans les performances sectorielles.

66 % des entreprises commerciales ont connu une contraction en 2020, tandis que la part des entreprises en croissance est restée à la traîne. De nombreuses PME ont évité les chiffres rouges. Pourtant, 47 % des entreprises commerciales ont accusé une perte.

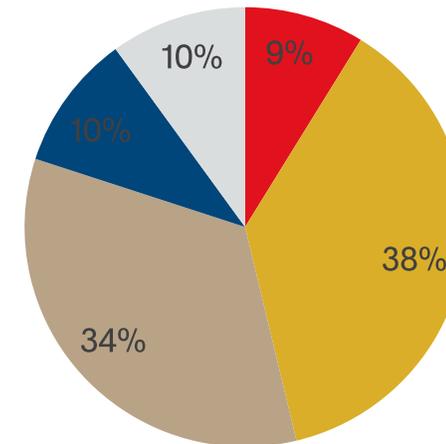
Par rapport aux autres années, l'accent est moins mis sur la croissance et la recherche de nouveaux clients. En revanche, l'amélioration du flux de trésorerie est beaucoup plus importante que d'habitude. Mais nous constatons aussi que les entreprises se préparent à nouveau à la croissance et sont à la recherche de personnel.

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 ?



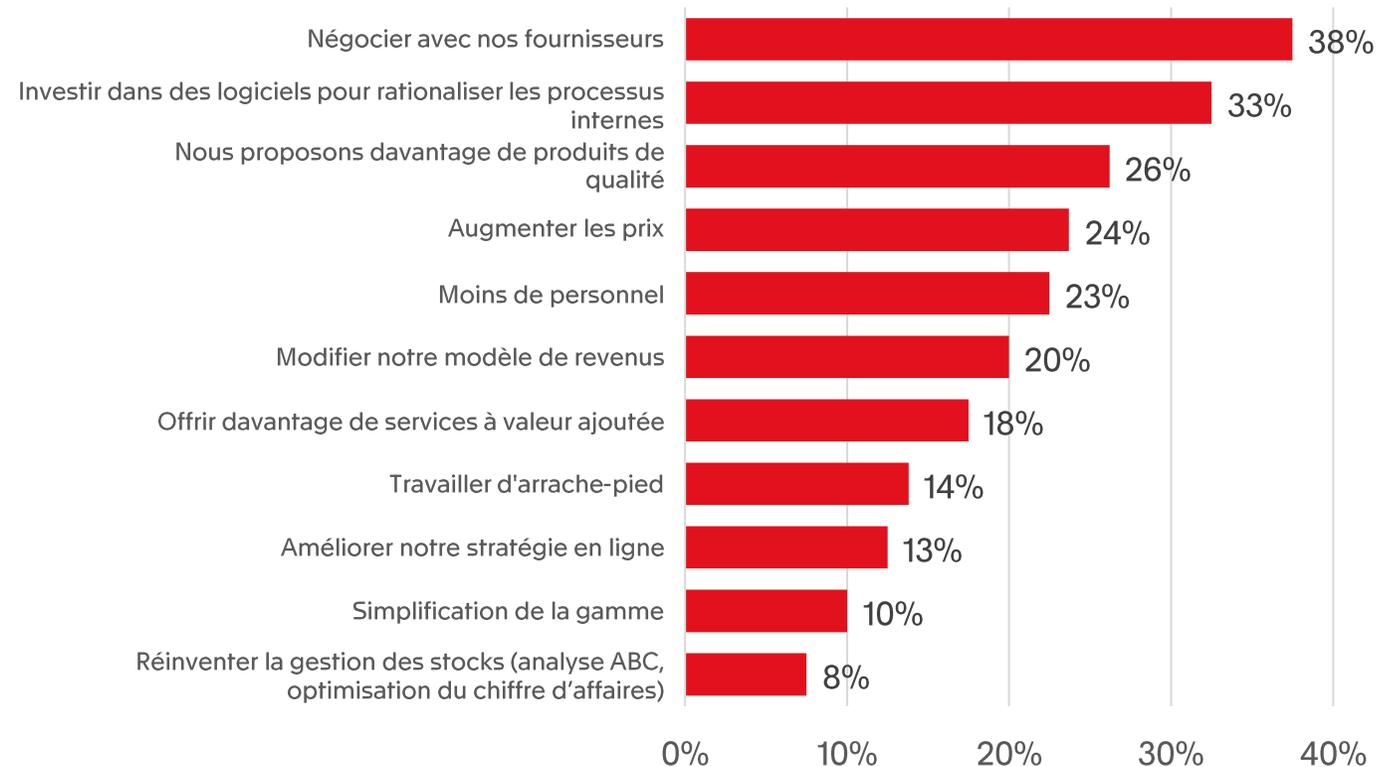
- Très négative (plus de 10 %)
- Légèrement négative (- 10 % à - 2 %)
- Neutre (- 2 % à + 2 %)
- Légèrement positive (2 % à 10 %)
- Très positive (plus de 10 %)

Défis commerciaux

De nombreuses entreprises commerciales sont confrontées au défi de maintenir ou d'améliorer leurs marges. Pour une partie d'entre elles, la situation est temporaire (coronavirus), mais pour de nombreuses entreprises commerciales, il s'agit d'un défi récurrent. Ces dernières années, nous avons constaté que le travail acharné et la bonne négociation avec les fournisseurs constituaient les activités les plus importantes pour améliorer la marge. Mais cette année, nous observons un revirement.

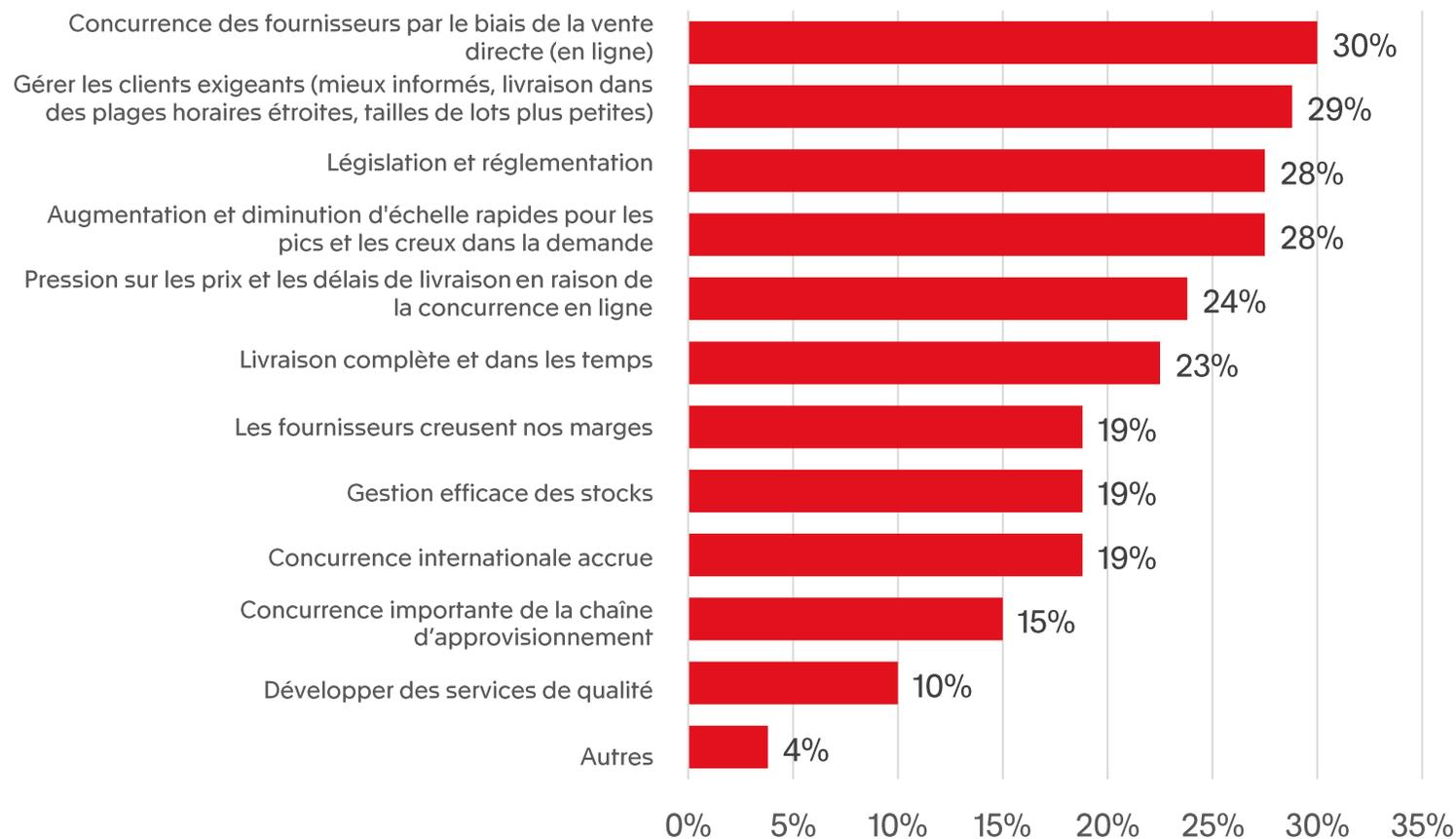
Les entreprises commerciales constatent de plus en plus souvent qu'un changement s'impose. Certaines indiquent à cet égard que la stratégie en ligne doit être améliorée ou que le modèle de revenus doit être revu. Mais nous constatons surtout que les entreprises commerciales belges investissent dans des logiciels afin de rationaliser les processus internes.

Parmi les activités suivantes, lesquelles entreprenez-vous pour améliorer vos marges ?



Défis commerciaux

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



Les entreprises commerciales sont confrontées à un impact relativement important de la numérisation. La vente en ligne engendre une forte concurrence, non seulement de la part d'autres entreprises commerciales, mais aussi de plus en plus d'entreprises de production. Il y a donc une pression considérable sur les marges, alors que les clients se révèlent de plus en plus exigeants. Les entreprises commerciales devront donc continuer à investir dans l'interaction en ligne avec les clients et dans des processus flexibles qui permettent de passer rapidement à l'échelle supérieure et inversement.

Et les entreprises commerciales doivent également faire face aux défis posés par la législation et la réglementation. D'une part, le RGPD entraîne des restrictions dans le trajet commercial, tandis que le Brexit n'est pas sans incidence et engendre surtout de l'incertitude.

Défis commerciaux

Entre-temps, 27 % du chiffre d'affaires des entreprises commerciales proviennent de la vente en ligne. Pour résister à la pression des concurrents en ligne et des fabricants qui vendent en direct, les entreprises commerciales miseront aussi uniquement sur la vente en ligne dans les années à venir.

Pour que le chiffre d'affaires en ligne continue à croître, elles doivent faire face aux obstacles qui surgissent. Dans certains segments de marché, les clients sont réticents. Mais plus important encore, les processus doivent à nouveau être structurés afin de soutenir les processus en ligne de manière optimale. De nombreux processus et systèmes associés ne sont pas suffisamment liés les uns aux autres pour assurer des livraisons rentables, rapides et fiables dans un environnement en ligne.

Quels sont les principaux obstacles à l'augmentation de vos revenus en ligne ?

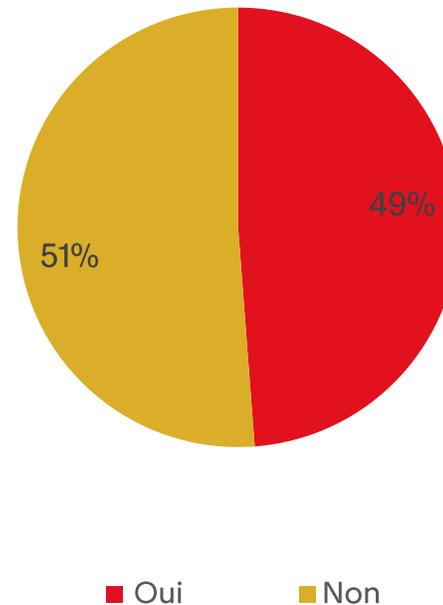


Défis commerciaux

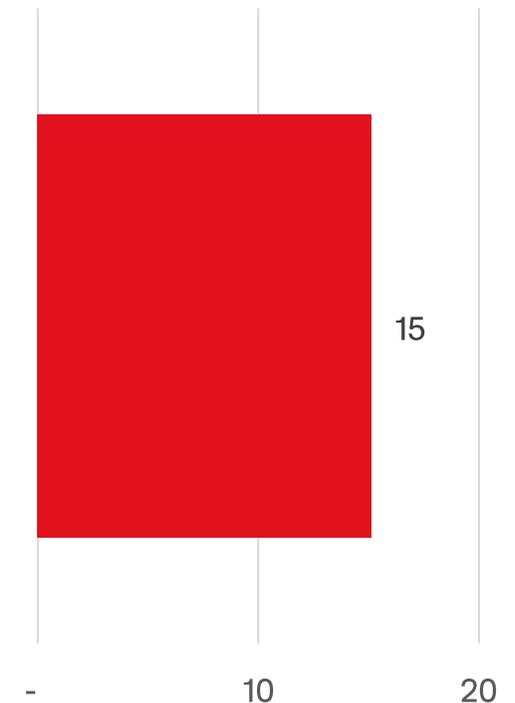
La croissance des entreprises commerciales peut parfois fluctuer fortement. Alors que nous constatons que de nombreuses entreprises commerciales souffrent des effets du coronavirus, 49 % indiquent en même temps que le coronavirus a (également) entraîné une forte augmentation de la demande. Quoi qu'il en soit, en tant qu'entreprise commerciale, il est de plus en plus important de pouvoir évoluer rapidement.

Une manière importante d'y parvenir est d'avoir une rotation des stocks élevée. Pour y parvenir, un niveau élevé d'automatisation est crucial. En Belgique, les entreprises commerciales ne sont pas encore bien organisées à cet égard. En moyenne, la vitesse de rotation (valeurs extrêmes exclues) est de 15. Les entreprises commerciales bénéficiaires du Benelux affichent une moyenne de 35. Les entreprises déficitaires stagnent en moyenne à 22.

Êtes-vous confronté à une demande en forte hausse en raison du coronavirus ?



Quelle est la vitesse de rotation de votre stock ? (valeur d'achat du chiffre d'affaires annuel divisée par la valeur d'achat du stock)



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.

Pour les entreprises commerciales, cela signifie que la « porte d'entrée » reste en premier lieu ouverte et que les clients peuvent la franchir facilement par voie numérique. Pourtant, seule une entreprise commerciale sur cinq a investi dans l'amélioration (accélérée) de l'expérience en ligne en raison du coronavirus.

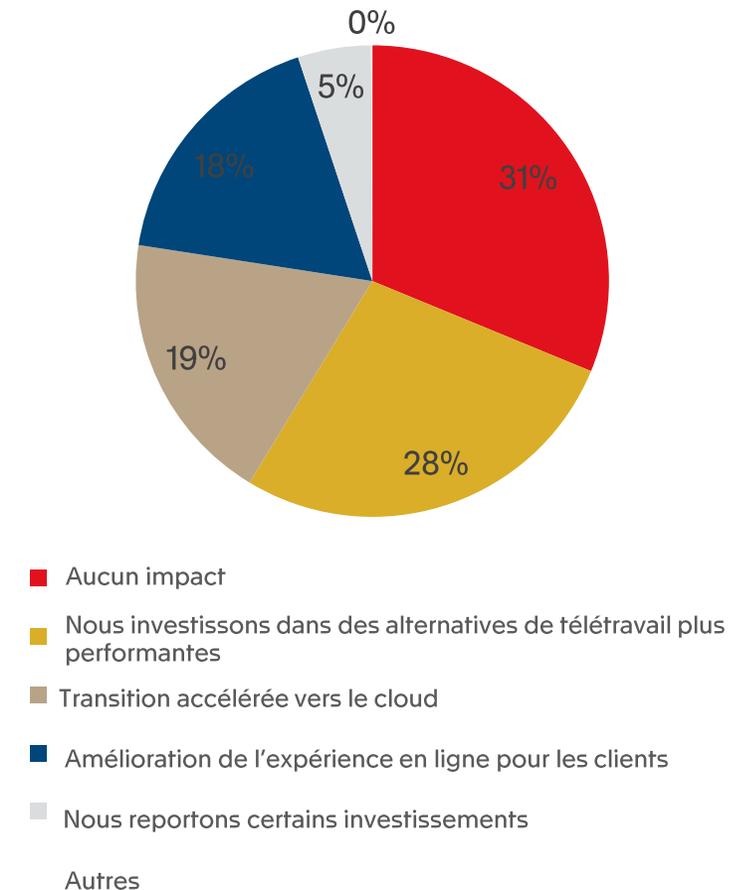
Nous observons surtout que de nombreuses personnes interrogées indiquent que les systèmes IT ne sont pas suffisamment flexibles pour procéder à une bonne numérisation. Pour y parvenir, de nombreuses entreprises commerciales investissent

dans de meilleures alternatives de télétravail ou optent pour une transition accélérée vers le cloud, afin de permettre le travail indépendamment du lieu.

Ainsi, les entreprises commerciales ne se contentent pas de veiller à 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 employés, les partenaires et les clients font la différence.

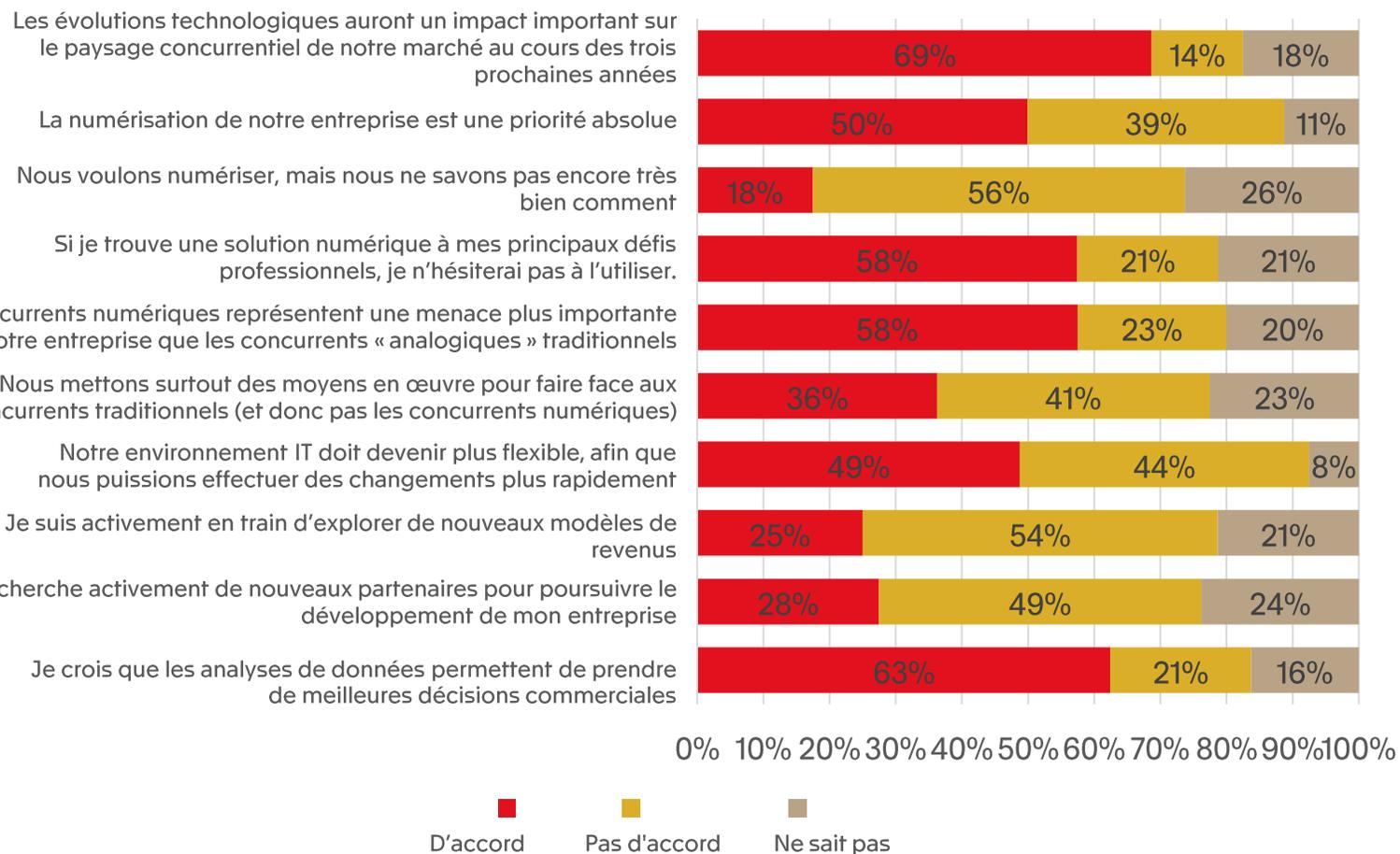
La plupart des entreprises commerciales (69 %) s'attendent à ce que les changements technologiques aient un impact important sur le paysage concurrentiel dans les années à venir. C'est pourquoi un groupe de 50 % accorde une priorité élevée à la numérisation.

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 d'entreprises commerciales ont une idée de la manière dont elles 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 qu'un nombre croissant de PME voient également la menace numérique venir de concurrents traditionnels en plus des nouveaux acteurs. Rester à la traîne en matière de numérisation n'est donc plus une option.

Les principaux défis que les entreprises commerciales perçoivent dans la numérisation sont le soutien au sein de l'organisation et le manque de vision.

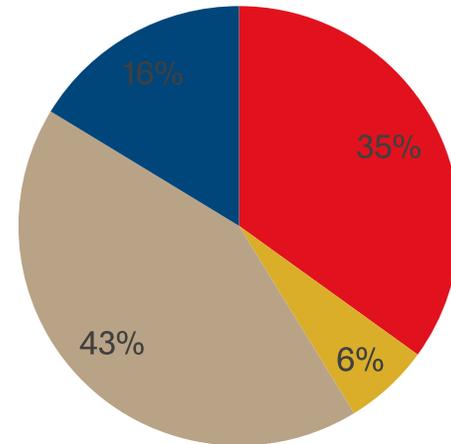
Numérisation

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 d'entreprises commerciales se tournent vers de nouveaux logiciels afin d'optimiser les processus ou pour disposer à tout moment des technologies les plus récentes. Le nombre d'entreprises qui recherchent activement de nouveaux logiciels pour se développer est plutôt faible, étant donné que de nombreuses entreprises sont moins axées sur la croissance.

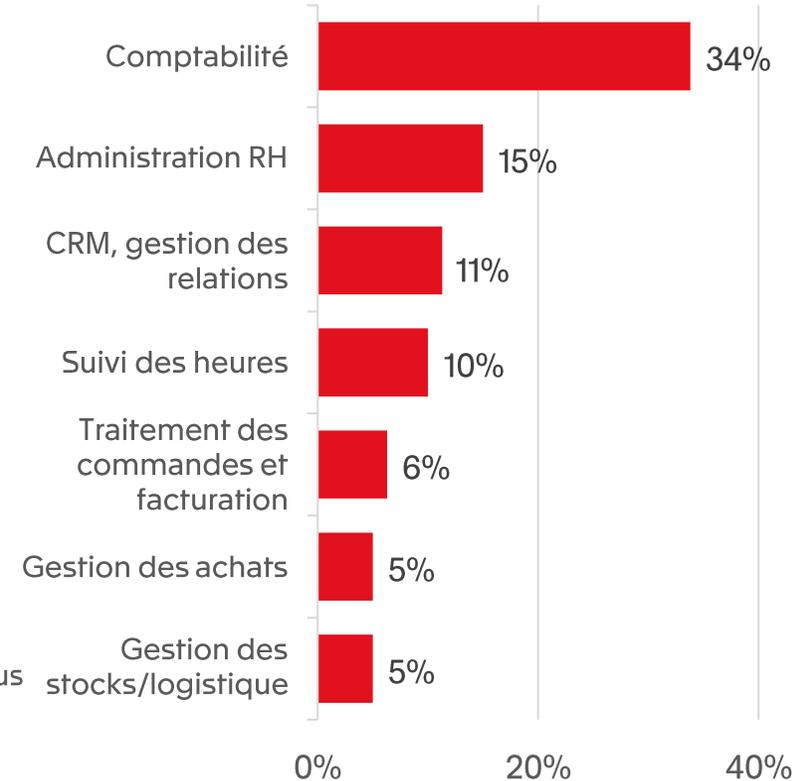
Nous constatons par ailleurs que l'utilisation de logiciels cloud a environ doublé par rapport au dernier baromètre, mais qu'en ce qui concerne les applications sectorielles de base, elle reste à la traîne.

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



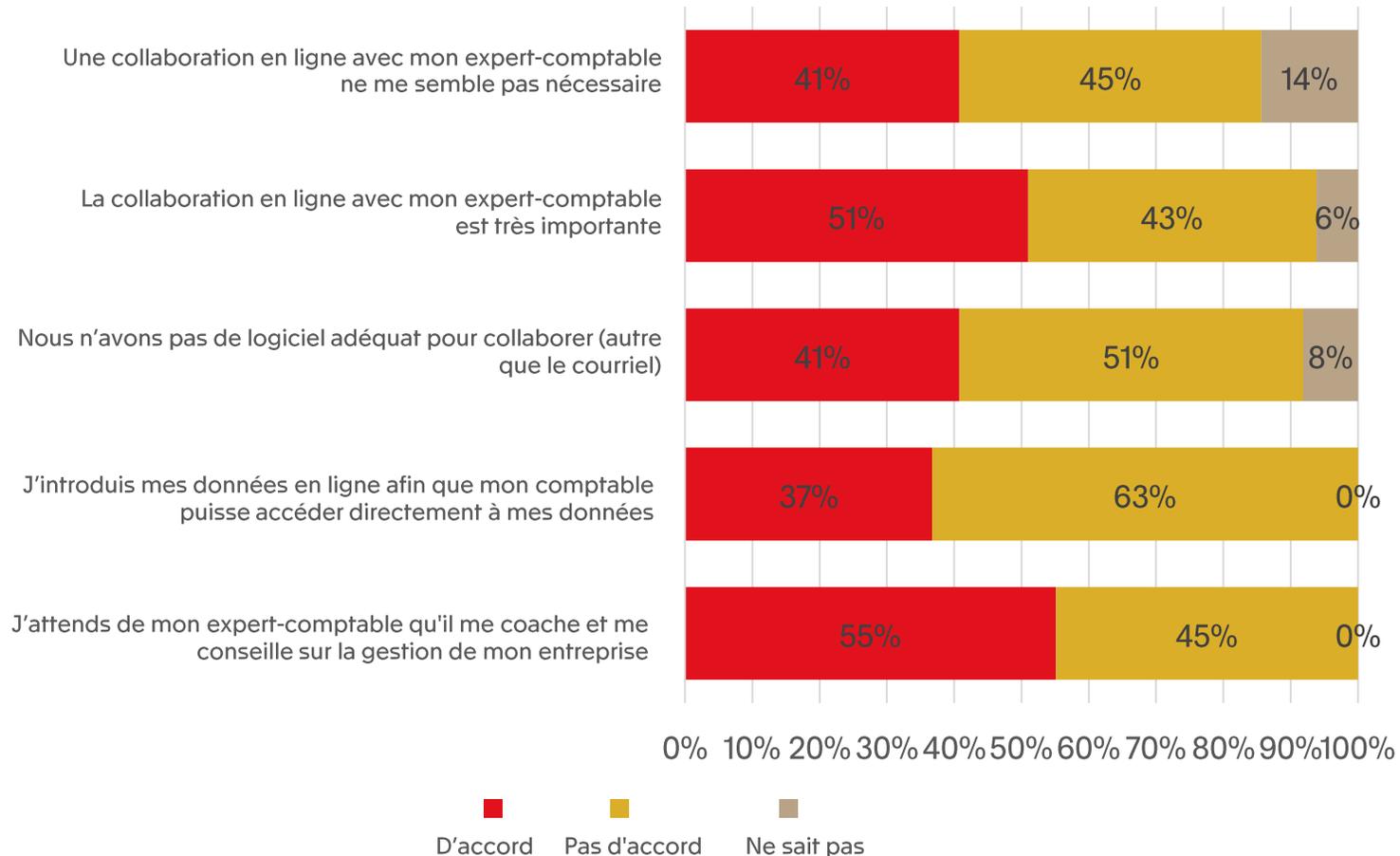
- Nous voulons toujours exploiter les dernières technologies
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à nous développer
- Nous recherchons activement de nouvelles solutions qui nous aident à optimiser nos processus
- Nous cherchons de nouvelles solutions lorsque nous devons 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 entreprises commerciales 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 commerciales ne disposent pas du logiciel adéquat pour collaborer en ligne.

Résumé

Le coronavirus laisse des traces dans les PME. La plupart des entreprises commerciales sont (ont été) confrontées à une forte pression sur le chiffre d'affaires et les bénéfices, alors qu'un autre groupe a justement enregistré une forte augmentation de la demande. Pour traverser cette période, de nombreuses entreprises ont investi dans la numérisation, afin de pouvoir contacter les clients de manière optimale et de collaborer de la manière la plus productive possible, en tout lieu et à tout moment. Elles pourront également profiter de ces investissements dans les années à venir.

Défis commerciaux et financiers

La plupart des entreprises commerciales anticipent positivement, recherchent à nouveau des collaborateurs et sont prêtes à investir dans l'innovation. Elles

voient aussi qu'elles sont confrontées à des défis majeurs. Pour les entreprises commerciales, la numérisation est à la fois une opportunité et une menace.

Le commerce en ligne exerce une pression sur les prix, tandis que de plus en plus de fabricants livrent directement des produits aux consommateurs. Elles doivent donc chercher de nouveaux modèles de revenus tout en travaillant de la manière la plus rentable possible. Pour ce faire, les processus et systèmes doivent devenir encore plus flexibles.

Nous constatons que la gestion des 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 vue

d'ensemble 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 de nombreuses entreprises commerciales indiquent 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 très importante.

Résumé

Numérisation

Même en l'absence de coronavirus, la numérisation est un thème important pour les entreprises commerciales. Alors qu'auparavant, elles se préoccupaient surtout des nouveaux acteurs numériques qui pourraient bouleverser tout un secteur, elles s'inquiètent à présent aussi de plus en plus de la numérisation de leurs concurrents traditionnels, qui misent à fond sur la vente en ligne.

Pour éviter d'accuser du retard, ou justement pour avoir une longueur d'avance, davantage de PME se tournent surtout vers des logiciels pour rationaliser leurs processus, mais aussi vers de nouveaux modèles de revenus rendus possibles par la numérisation. Pour les entreprises commerciales, il s'agit surtout de commercer en ligne.

Mais il n'est pas toujours facile de numériser. Les entreprises commerciales indiquent que la base de l'organisation laisse à désirer et qu'une bonne vision fait souvent défaut. 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 commerciales 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. Les solutions cloud sont de plus en plus souvent la norme. À cet égard, il est frappant de constater que de nombreuses entreprises

commerciales ont encore souvent du mal à se séparer d'anciennes applications de base, par exemple pour la gestion des stocks et la logistique.