



PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

# La digitalisation n'est pas réservée aux grandes entreprises

## Répondre aux 5 préoccupations des PME concernant les technologies digitales

La technologie digitale est un sujet brûlant dans le monde informatique actuel. Les médias regorgent d'histoires de transformation totale survenues dans des secteurs très différents qui vont du covoiturage dans l'industrie automobile jusqu'à l'influence d'Amazon® dans le commerce de détail. Lorsqu'un sujet fait l'objet d'une telle couverture médiatique, des idées fausses viennent inévitablement s'insérer dans le débat. Concernant les petites et moyennes entreprises (PME), l'idée fautive selon laquelle leur taille pourrait les empêcher de rejoindre les rangs des entreprises digitales est très répandue.

Ce qui est loin d'être le cas. Les PME peuvent adopter des stratégies digitales comme n'importe quelle autre entreprise. En réalité, la taille des PME offre souvent des avantages comme une plus grande agilité. Dans ce rapport, nous mettons fin à certaines inquiétudes les plus courantes exprimées par les PME et nous expliquons pourquoi les technologies digitales sont essentielles pour toute entreprise recherchant la croissance, quelle que soit sa taille actuelle.

## Prêt pour la croissance

Selon la définition de l'administration américaine des petites entreprises, une petite entreprise possède moins de 500 employés. Une PME peut être un transformateur de métal fabriquant des accessoires personnalisés pour un revendeur de motos ou une couturière fabriquant des costumes pour une troupe de danse locale. La palette des modèles économiques, produits et services offerts par les PME est aussi diverse que les fondateurs et propriétaires d'entreprises.

Selon le bureau de soutien de [l'administration américaine des petites entreprises](#), les États-Unis comptent près de 30 millions de PME (contre 18 500 grandes entreprises). Les PME emploient 47,8 % des travailleurs américains et on attribue aux PME [la création de 1,4 million de nouveaux emplois dans l'économie](#) chaque année.

[En Europe](#), pour être classée dans la catégorie des petites et moyennes entreprises (PME), une entreprise doit employer moins de 250 personnes. Les PME représentent environ deux tiers du total des emplois dans l'Union européenne, allant de 53 % des emplois au Royaume-Uni à 86 % en Grèce. Les PME contribuent à hauteur de 57 % de la valeur ajoutée dans l'UE, selon Eurostat, statistiques structurelles sur les entreprises.

Il semble que les PME mondiales aient une caractéristique commune. Elles cherchent à se développer. Ces entités sont peut-être petites, mais elles sont puissantes, elles créent de nouveaux emplois et de la croissance dans les secteurs en développant des produits de haute technologie innovants ou en fournissant des services qui ciblent des niches de micro-marchés.

L'optimisme est une autre caractéristique commune aux PME. Les dirigeants de petites entreprises ont tendance à être optimistes concernant leurs perspectives commerciales, même lorsque l'économie mondiale générale les inquiète. Ils ont tendance à avoir confiance dans la réussite de leurs projets commerciaux et déclarent qu'ils « referaient la même chose » lorsqu'on leur demande s'ils sont contents d'avoir créé leur propre entreprise selon une enquête récente publiée par [Wells Fargo & Co.](#)

Deux tiers des 600 propriétaires ayant répondu à l'enquête déclarent que la situation financière actuelle de leur entreprise est bonne. Et 71 % ont déclaré qu'ils prévoient une bonne santé financière dans les 12 prochains mois.

Malgré l'optimisme régnant, de nombreuses PME reconnaissent que la concurrence des entreprises plus grandes, ayant plus de ressources et pouvant faire des économies d'échelle, pose certains obstacles et défis. Les PME semblent également avoir quelques réticences à l'égard du digital et des nouvelles technologies.

Pourtant, pour maximiser le potentiel de croissance, les PME doivent adopter les technologies modernes et ne pas se laisser intimider par les exploits des poids lourds du marché qui innovent et occupent le devant de la scène comme SpaceX, Samsung, Spotify ou IBM Watson®.

## Identifier les obstacles

Nous mettons fin ici aux 5 inquiétudes courantes que peuvent avoir les PME qui adoptent des stratégies digitales. Nous rappellerons également les éléments clés du succès que les PME recherchant la croissance peuvent utiliser pour mettre au point un plan efficace.

### **Inquiétude n°1 : Les technologies digitales sont révolutionnaires et cela apporte chaos et confusion.**

Le mot « révolution » peut être intimidant. Il peut également évoquer des images de répercussions négatives telles que des processus qui s'arrêtent, des clients de longue date qui sont abandonnés et une main-d'œuvre empreinte de confusion. Ce qui est loin d'être le cas. Bien que de nombreuses technologies digitales, comme l'Internet des Objets (IoT), soient révolutionnaires, elles ne causent pas l'arrêt immédiat des usines de traitement, laissant les clients en plan avec des commandes non honorées tandis que l'usine redéfinit sa stratégie de gestion optimale des commandes.

Comme la plupart des lancements technologiques, les stratégies digitales peuvent être déployées dans une approche progressive, avec des délais de démarrage appropriés pour la formation du personnel et la présentation de nouvelles offres aux clients.

Vous définissez le calendrier en contrôlant quand ou comment vous arrêtez les processus qui ne sont plus nécessaires. Souvent, les changements opérationnels comme le mode de gestion des commandes ou de prévision de la demande seront invisibles pour le client. Vos capacités accrues feront simplement partie de la vague de changement qui est devenue la nouvelle norme. La principale perturbation dans votre monde prend la forme de nouvelles idées, d'innovations audacieuses et de suppression des anciens obstacles. Ce sont tous des éléments positifs, bien accueillis par les entreprises qui sont tournées vers l'avenir.

### **Inquiétude n°2 : Les technologies digitales sont destinées uniquement aux grandes entreprises avec des budgets élevés.**

C'est vrai qu'un grand nombre des succès spectaculaires issus de la transformation digitale concerne de grandes entreprises avec des budgets adéquats. Mais, comme toutes les entreprises, elles ont commencé par une idée. Aujourd'hui, Amazon, Apple®, Uber, Airbnb® et Netflix™ font partie des entreprises qui ont changé fondamentalement l'image de leur marché et continuent de le faire avec le soutien de budgets conséquents.

Pourtant, de nombreuses entreprises qui utilisent la technologie digitale sont des petites et moyennes entreprises. En fait, les PME sont particulièrement adaptées au secteur du digital, car elles peuvent être plus agiles et plus réactives face aux changements du marché. Les entreprises plus grandes ont tendance à évoluer plus lentement, entravées par les échelons de validation et les processus décisionnels méthodiques. De plus, le déploiement dans le Cloud profite aux entreprises ayant un flux de trésorerie modeste. Le modèle d'abonnement, plutôt qu'un investissement ponctuel important, offre aux entreprises de toutes tailles la capacité de lancer de nouveaux sites, de nouveaux modèles économiques et de nouvelles offres, avec un investissement minimal.

### **Inquiétude n°3 : La digitalisation est une question de machines, de robotique et d'Internet des Objets.**

Les PME n'ont pas besoin d'investir dans des robots, des drones ou des appareils de réalité augmentée pour entrer dans l'ère du digitale. Le digital ne se limite pas aux applications haut de gamme de l'Internet des Objets, comme le réfrigérateur qui envoie un courriel lorsque le filtre doit être remplacé ou la voiture qui signale la date de changement d'huile.

La stratégie digitale de nombreuses PME concerne souvent la visibilité et la communication ou le partage de données. L'intelligence en réseau et les fournisseurs connectés offrent des perspectives importantes aujourd'hui. En adoptant des concepts digitaux, les PME peuvent également communiquer avec les clients en temps réel, collaborer sur des conceptions et s'associer pour créer des concepts innovants.

### **Inquiétude n°4 : La digitalisation est non prouvée, très risquée et génère des failles au niveau de la sécurité.**

La transformation digitale d'une grande entreprise implique le déploiement de plusieurs tactiques, de dizaines de solutions informatiques intégrées, d'une palette d'outils en ligne et d'une plateforme de Cloud pour au moins une partie des solutions. Pour une PME, une solution peut apporter le changement dont vous avez besoin pour révolutionner votre secteur. Envisagez toutes les options.

Chaque tactique doit être évaluée individuellement en tenant compte de ses capacités éprouvées et du retour sur investissement prévu. Certaines nouvelles technologies sont encore trop récentes pour avoir une longue histoire. Les études de case sont parfois limitées, simplement parce que la technologie évolue très rapidement. Les entreprises qui refusent de prendre des risques peuvent éviter ces technologies qui sont encore non éprouvées, tout en profitant des applications qui ont déjà un nombre suffisant de primo-adoptants.

Les nouvelles idées impliquent souvent une part de risque tout comme l'approche consistant à ne rien faire. De nombreux dirigeants de PME prudents contrôlent le risque en créant des entreprises séparées afin de protéger le capital en actifs, le capital et l'image de l'entreprise d'origine.

D'autres entreprises misent tout et comptent sur des bénéfices importants. Les 2 extrêmes présentent des avantages et l'approche pratique se situe entre les 2 : limiter le risque, mais investir suffisamment pour permettre le déploiement des nouvelles idées.

Les éventuelles brèches de sécurité doivent néanmoins être prises en compte sérieusement, dans tous les aspects du commerce actuel, pour toutes les tailles d'entreprises. Des schémas de phishing et des virus malveillants à la sécurisation des bases de données déployés dans le Cloud et des données clients, la sécurité est un sujet important qui mérite une attention particulière. Lors de la mise au point d'une stratégie digitale, il est utile de travailler avec un fournisseur qui vous fait profiter de son expertise. Une entreprise spécialisée dans les services Cloud et la sécurité possédera plus d'expérience qu'une PME qui tente de planifier une stratégie de sécurité seule. Adressez-vous à des experts.

#### **Inquiétude n°5 : Si nous n'avons pas déjà préparé de plan de transformation digitale, il est trop tard. Nous avons raté le coche.**

Il n'est pas trop tard. Mais il est urgent de monter rapidement dans le train du digital pour éviter d'être dépassé. Dans les relations entre entreprises (B2B) et entre entreprises et consommateurs (B2C), l'acheteur a des attentes élevées en termes de valeur ajoutée, de facilité à faire des affaires et d'expérience d'achat positive. Suivre le rythme du marché actuel implique de gérer les stocks, les tarifs et la précision des commandes. Les petits faux pas qui ont pu être tolérés dans le passé constituent aujourd'hui des erreurs fatales. Il est important d'accélérer les efforts de modernisation et d'améliorations de votre infrastructure informatique. Il n'est pas trop tard. Mais la fenêtre d'opportunité est étroite.

## **La transformation digitale ne doit pas être perturbante**

Cette évolution digitale peut prendre la forme de processus stratégiques planifiés, adaptés à la dimension et au budget d'une PME. Vous pouvez adopter une approche progressive qui décompose l'objectif général en éléments gérables. Les gains de la phase 1 peuvent même servir pour la phase 2. Vos premières victoires créeront un élan et un tremplin pour la suite.

Quelles sont les tactiques spécifiques qu'une PME peut adopter ?

- **Mobilité** : accès à distance aux données, clients, processus et plans, partout et à tout moment.
- **Visibilité** : une vue complète de votre entreprise, des produits, des services, des plans financiers, des fournisseurs et des partenaires, dans un système unique.
- **Facilité d'emploi** : des rapports, des tableaux de bord et des outils de collaboration simplifiés qui permettent au salariés de la PME d'être efficaces et productifs dans de multiples fonctions.
- **Agilité** : la capacité d'apporter des réponses au bon moment et proactives face à l'évolution des tendances et des opportunités du marché.

Les solutions ERP modernes combinent ces fonctionnalités dans une solution. En utilisant le déploiement dans le Cloud, vous pouvez tirer parti du modèle d'abonnement et mettre en place une nouvelle solution opérationnelle en quelques semaines alors qu'un déploiement traditionnel peut nécessiter plusieurs années.

## Informations à retenir

Le battage médiatique autour de la digitalisation peut faire naître de fausses idées. Une PME type peut être paralysée par ses propres doutes, pensant que les technologies digitales sont hors de portée, et les inquiétudes courantes peuvent bloquer son action. La collaboration avec un éditeur de logiciels expérimenté peut aider la PME à prendre des décisions technologiques intelligentes, à hiérarchiser les investissements et à augmenter le degré de confiance.

La PME doit avant tout tenir compte de l'urgence de l'adoption des concepts digitaux. Si vous conservez « l'ancienne » technologie et les systèmes manuels, vos clients auront des difficultés à travailler avec vous. Ignorer les technologies digitales qui selon vous s'adressent uniquement aux « grandes entreprises » vous empêchera d'atteindre votre potentiel optimal.

[En savoir plus >](#)



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 16 500 employés et plus de 90 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site [www.infor.com](http://www.infor.com).

Restez connecté avec Infor : [!\[\]\(0aff635c4179ba9e710b00f4b01d3b20\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(29658d981ebdf5edc259074cbf6110e0\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(9b3d169a802e50e3425ebff869ff6250\_img.jpg\)](#)