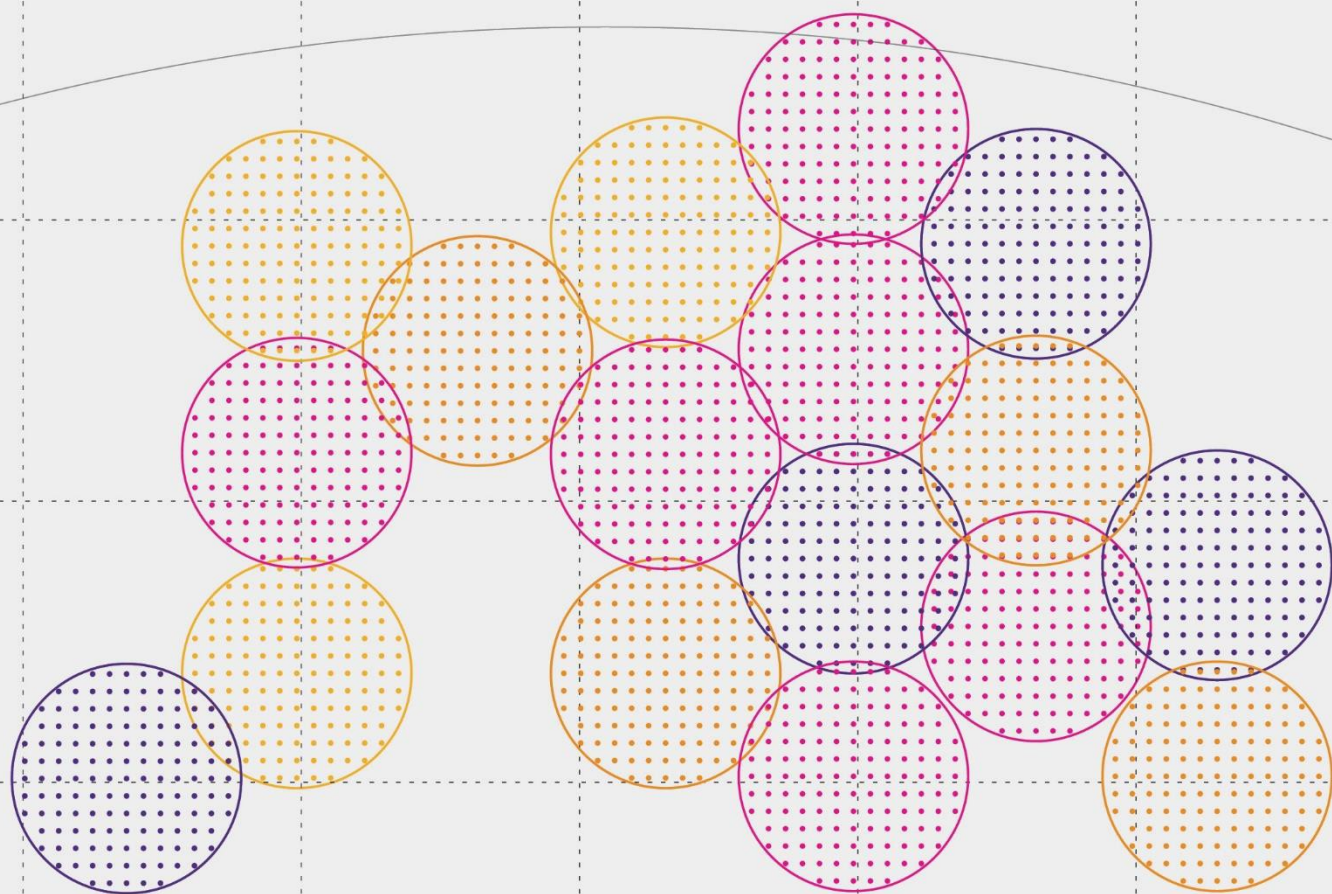


# A la recherche du temps perdu : impact du poids de la bureaucratie

Septembre 2017

---

Tim Miller  
Sarongrat Wongsaraj



---

## À propos de Plum

Plum est un cabinet de conseil indépendant spécialisé dans les télécommunications, les médias, la technologie et les secteurs connexes. Nous mobilisons notre connaissance approfondie du secteur, notre expérience du conseil et nos analyses rigoureuses pour explorer les défis et les possibilités qui se présentent dans le domaine des affaires publiques, de la politique, de l'économie, du commerce et de la technologie.

---

## À propos de cette étude

Cette étude, réalisée pour le compte de Sage, s'intéresse au coût que représentent les tâches administratives pour les petites et moyennes entreprises, y compris en termes d'exigences opérationnelles et réglementaires. Par l'analyse des données d'une enquête couvrant plus de 3 000 entreprises réparties dans 11 pays différents, nous avons étudié la question de savoir si la technologie peut servir à réduire cette charge et dans quelle mesure les pouvoirs publics peuvent encourager le passage à la dématérialisation.

Plum Consulting  
10 Fitzroy Square  
London  
W1T 5HP

T +44 20 7047 1919  
E [info@plumconsulting.co.uk](mailto:info@plumconsulting.co.uk)

# Sommaire

<b>Synthèse .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Introduction.....</b>	<b>2</b>
<b>2 L'apport économique des PME.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Qu'est-ce que la charge administrative ?.....</b>	<b>5</b>
<b>4 Méthodologie de l'enquête.....</b>	<b>6</b>
<b>5 Hypothèses et analyse .....</b>	<b>7</b>
5.1 Les tâches administratives constituent-elles une charge excessive ? .....	7
5.1.2 L'impact de l'administration sur le rendement .....	11
5.2 La dématérialisation peut-elle contribuer à réduire cette charge ?.....	12
5.3 Les PME s'appuient-elles sur des outils dématérialisés pour leurs tâches administratives ? .....	14
5.4 L'intervention des pouvoirs publics peut-elle aider ?.....	18
<b>Annexe A L'importance des petites et moyennes entreprises .....</b>	<b>21</b>
A.2 L'apport des PME dans l'activité économique et l'emploi est considérable .....	22
A.3 Les PME paient une part substantielle de l'impôt sur les sociétés.....	24
A.4 Les PME sont présentes dans un grand nombre de secteurs d'activité.....	25
A.5 Les PME sont le moteur de la croissance, de l'innovation et de la diversité .....	25
A.6 Les PME font face à de nombreuses difficultés, notamment sur les questions réglementaires et fiscales.....	26
A.7 Conclusion.....	27
<b>Annexe B Questionnaire de l'enquête .....</b>	<b>28</b>

---

## Synthèse

Nous examinons dans ce rapport l'impact des tâches administratives – y compris celles imposées par la réglementation – sur les PME, avec un focus sur les efforts et les dépenses devant être mobilisés par ces entreprises pour se conformer aux exigences légales. Nous avons observé que le poids de la charge administrative varie considérablement dans les onze pays étudiés, mais qu'en moyenne elle représente environ 120 jours-hommes et 50 000 USD par entreprise. Cela représente d'importantes ressources humaines mobilisées (environ 5 % du total des effectifs d'une entreprise moyenne) et des coûts significatifs. En réduisant cet effort, les entreprises pourraient dégager plus de productivité.

Nous nous sommes intéressés à quatre questions, lesquelles sont énoncées dans notre section « hypothèses et analyse » ci-après. Comme indiqué ci-dessus, il est clair qu'une lourdeur administrative pèse sur les PME, un problème qui appelle par conséquent des solutions. Dans toutes les sociétés interrogées, en moyenne 5 % du temps de travail était perdu en tâches administratives. Le chiffre exact varie naturellement d'un pays à l'autre, mais dans l'ensemble la perte de productivité sous-jacente (même sans tenir compte des multiplicateurs économiques) reste importante.

Figure 1 : Estimation de la perte de productivité des PME

Pays	% de temps perdu dans les tâches administratives	Perte de productivité estimée
France	7,7 %	43,9 Mds EUR
Allemagne	3,7 %	28,2 Mds EUR
Espagne	10,5 %	32,0 Mds EUR
Irlande	3,5 %	2,2 Mds EUR
Royaume-Uni	5,6 %	39,9 Mds GBP
Canada	1,7 %	17,7 Mds CAD
États-Unis	4,9 %	335,3 Mds USD
Brésil	6,5 %	79,5 Mds BRL
Australie	4,9 %	31,8 Mds AUD
Afrique du Sud	3,7 %	7,3 Mds ZAR
Singapour	5,5 %	10,1 Mds SGD

Nous avons par ailleurs observé que, pour les tâches liées à la comptabilité en particulier et les tâches administratives en général, développer une politique de dématérialisation des documents et l'usage de solutions logicielles peut entraîner une réduction des coûts. Pourtant, selon notre troisième hypothèse, les PME ne sont pas actuellement adeptes de la dématérialisation des tâches administratives, ce qui se reflète dans les faits, à savoir que certaines tâches comme celles liées aux RH ou au recrutement sont très peu dématérialisées. Enfin, les pouvoirs publics pourraient intervenir mais il faudrait pour cela que les mesures politiques soient très soigneusement ciblées.

# 1 Introduction

Ce rapport a été produit par Plum Consulting pour le compte de Sage. Il vise à étudier l'impact des tâches administratives sur les petites et moyennes entreprises (PME). Les PME jouent un rôle capital dans l'économie à l'échelle mondiale et nationale, pourtant elles doivent faire face à de lourdes contraintes réglementaires et opérationnelles qui affectent sérieusement leur productivité. Contrairement aux grandes entreprises, les PME n'ont pas toujours les moyens d'employer des collaborateurs dédiés spécifiquement aux tâches administratives, ce qui se traduit par moins de temps consacré aux activités à valeur ajoutée.

Ce rapport s'articule selon le plan suivant :

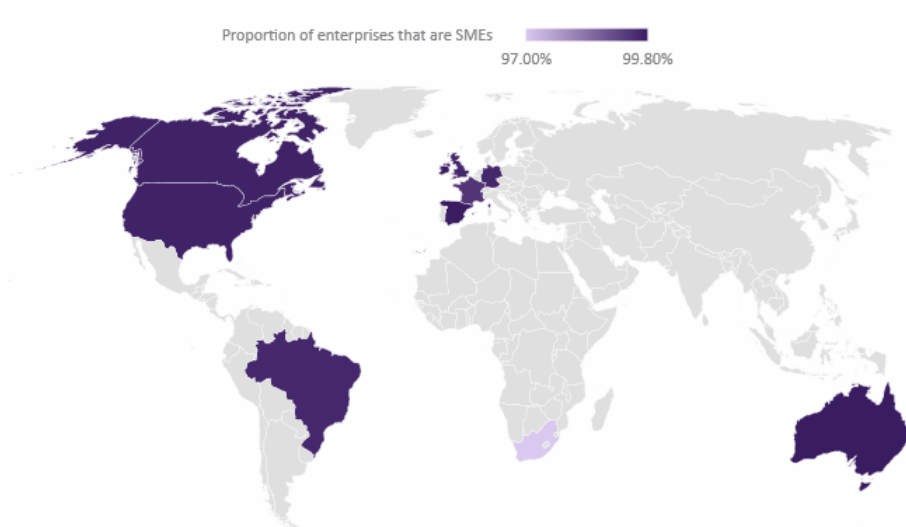
- La section 2 aborde l'apport économique des PME. Cette section reprend quelques études macroéconomiques menées par FTI Consulting et s'intéresse à la taille et à l'échelle de l'économie des PME.
- La section 3 explique ce que l'on entend par « tâches administratives » et comment ce concept se définit dans le cadre du présent rapport.
- La section 4 présente l'enquête qui a servi comme base pour notre analyse.
- La section 5 reprend les hypothèses objet de notre analyse et explique en quoi les conclusions de l'enquête les confirment ou infirment. Plus particulièrement :
  - La section 5.1 répond à la question de savoir si les tâches administratives sont une charge excessive ;
  - La section 5.2 analyse la question de la dématérialisation comme moyen de réduire l'importance de cette charge ;
  - La section 5.3 étudie dans quelles mesures les PME ont actuellement recours aux outils numériques ; et
  - La section 5.4 étudie les possibilités d'intervention des pouvoirs publics.

## 2 L'apport économique des petites et moyennes entreprises

Le rapport *The Importance of Small and Medium Enterprises* élaboré par FTI Consulting<sup>1</sup> est complémentaire à nos travaux. En effet, il examine l'impact général des PME dans les mêmes pays que ceux de notre analyse, et il explique en détail l'apport des PME en termes d'emploi, de PIB (ou VAB) et de recettes fiscales tant au niveau global que par secteur. Une analyse approfondie de cette étude est présentée en annexe du présent rapport.

Les PME sont sans commune mesure plus nombreuses que les grandes entreprises, tous pays confondus. Le pays qui recense le plus de grandes entreprises est l'Afrique du Sud, où 3 % des entreprises sont des grandes entreprises, tandis que dans tous les autres pays, les PME représentent plus de 99 % des entreprises<sup>2</sup>.

Figure 2-1 : Taille de l'économie des PME



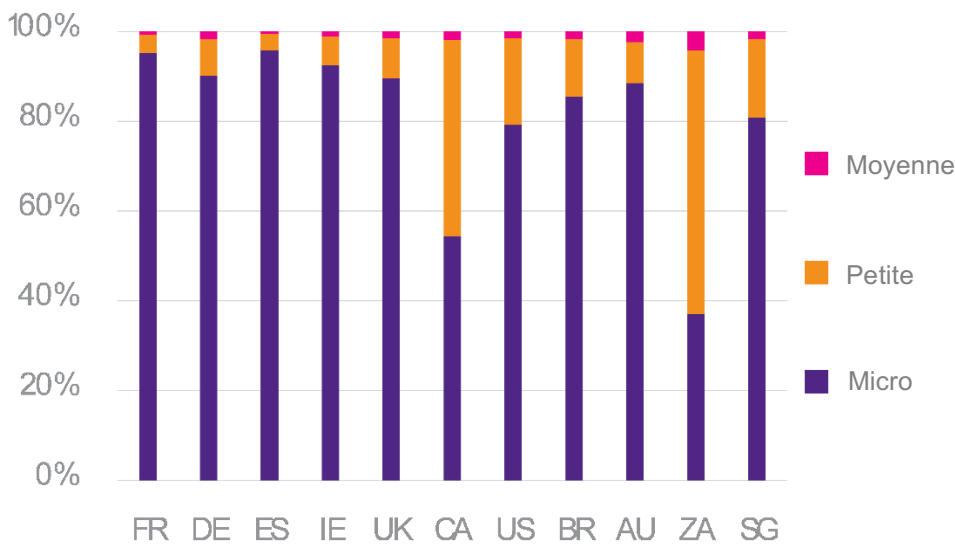
La raison à cette différence tient certainement du fait qu'en Afrique du Sud, l'immatriculation des sociétés ne fait pas l'objet d'un contrôle aussi poussé que dans les autres pays. La composition de l'économie des PME nous montre que l'Afrique du Sud est de loin le pays qui recense le moins de microentreprises<sup>3</sup>, ce qui peut s'expliquer par le grand nombre de petites entreprises implantées en zone rurale qui ne sont pas officiellement recensées.

<sup>1</sup> Dénommé dans la suite de ce rapport « FTI Consulting (2017) ».

<sup>2</sup> Les trois types de PME couverts dans ce rapport (petites, moyennes et micro-entreprises) sont définis en termes de nombre de salariés, cf. Annexe *L'importance des PME*. Cette définition varie d'un pays à l'autre.

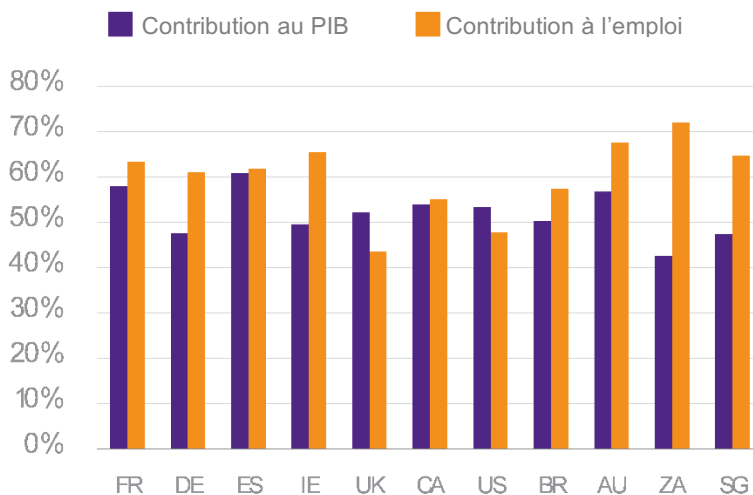
<sup>3</sup> Généralement, une entreprise de moins de 10 salariés.

Figure 2-2 : Répartition des PME selon leur taille<sup>4</sup>



Toutefois, leur contribution en termes de PIB et d'emploi varie considérablement. En Afrique du Sud, plus particulièrement, les PME semblent être beaucoup moins efficaces que les grandes entreprises. En effet, elles emploient plus de 70 % des travailleurs, mais ne contribuent qu'à hauteur de 45 % du PIB du pays. À l'inverse, au Royaume-Uni et aux États-Unis, les PME produisent plus de la moitié du PIB, mais emploient moins de la moitié des travailleurs du pays.

Figure 2-3 : Contribution des PME à l'économie nationale, par pays



Si les PME ne peuvent exercer leurs activités de manière rentable, alors l'économie du pays tout entier s'en trouve affectée. Une amélioration de la productivité, aussi faible soit elle, peut entraîner d'importants effets positifs sur le PIB. La suite de ce rapport s'intéresse à une source d'inefficacité en particulier : la charge administrative.

<sup>4</sup> Il convient de noter que la répartition des PME à Singapour est une estimation faite à partir de la moyenne des autres pays, aucune donnée officielle n'étant disponible.

### 3 Qu'est-ce que la charge administrative ?

Toute entreprise a son lot de tâches administratives qui doivent être accomplies pour poursuivre ses activités. Cette administration prend deux formes : l'administration opérationnelle et l'administration réglementaire. L'administration réglementaire s'entend des tâches qui ne contribuent pas directement à l'exploitation de l'entreprise. Elles sont imposées par les pouvoirs publics pour enregistrer et surveiller l'entreprise.

Se conformer à ces tâches réglementaires et assurer l'administration opérationnelle peut s'avérer très coûteux pour les PME. Ce coût peut prendre la forme d'une perte d'heures-hommes, si les tâches sont réalisées en interne par un membre du personnel de la PME, ou la forme d'un coût indirect si elles sont sous-traitées. Pour certaines tâches administratives, la charge que représente la tâche ne dépend pas de la taille de l'entreprise. En revanche, pour d'autres, cela suppose un coût fixe substantiel et un coût supplémentaire qui dépend du nombre de salariés, du nombre de factures à traiter, etc.

Nous avons recensé dans le cadre de cette étude huit catégories principales de tâches administratives que doivent accomplir la plupart des entreprises. Ces catégories sont énumérées à la Figure 3-1.

Figure 3-1 : Types de tâches administratives

Type d'administration	Opérationnelle, réglementaire ou les deux	Exemples
Comptabilité	Les deux	Élaboration des comptes de résultat ; Estimation des en-cours de production ; Gestion des comptes bancaires
RH	Les deux	Mise à jour des registres du personnel ; Conformité aux politiques de lutte contre la discrimination
Paie	Les deux	Organisation du paiement des salaires et des prélèvements à la source ; Paiement des primes
Liée aux questions fiscales	Réglementaire	Détermination du bénéfice aux fins de l'impôt sur les sociétés ; Déclarations de TVA
Recouvrement	Opérationnelle	Émission des rappels et mises en demeure ; Liaison avec les avocats ou traitement des petites créances
Traitement des factures reçues	Opérationnelle	Paiement des sous-traitants, du service d'entretien, des loyers ; Classement des factures selon les comptes de gestion
Facturation et traitement des paiements	Opérationnelle	Création et envoi des factures pour le travail accompli ; Rapprochement des factures avec les paiements reçus
Recrutement et formation	Opérationnelle	Diffusion des annonces et processus de recrutement ; Création des programmes de formation

À partir des exemples donnés, il ne fait aucun doute que le coût et l'impact des tâches administratives peuvent être réduits en automatisant ou en rationalisant les tâches à effectuer. En effet, les tâches liées à la paie comme celles liées aux questions fiscales peuvent être prises en grande partie en charge par certains logiciels de comptabilité ou de paie, et les tâches liées aux estimations des en-cours de production peuvent être simplifiées en automatisant les feuilles de temps et le suivi des tâches. Pourtant, nous savons que beaucoup d'entreprises ne profitent pas de ces possibilités.



## 4 Méthodologie de l'enquête

Pour étudier l'impact de la charge administrative sur les PME, nous avons posé trois hypothèses.

- Hypothèse 1 : L'administratif suppose un investissement en temps trop important pour les PME.
- Hypothèse 2 : Les PME n'ont pas recours à la dématérialisation pour se conformer aux exigences réglementaires.
- Hypothèse 3 : L'intervention des pouvoirs publics peut réduire cette charge.

La première de ces trois hypothèses consiste à confirmer l'existence d'un problème à résoudre : s'il s'avère que les entreprises ne voient pas l'administration comme un poste de coût important, l'intervention des pouvoirs publics devient superflue. La deuxième hypothèse vise à examiner dans quelles mesures les PME utilisent déjà des logiciels pour réduire leur charge administrative, et à expliquer pourquoi les entreprises profitant de ces techniques ne sont pas plus nombreuses. Partant de ce principe, la troisième hypothèse vise à déterminer si l'intervention des pouvoirs publics peut se solder par une réussite.

Pour vérifier ces hypothèses, Plum a commandé une enquête auprès de FTI Consulting qui a été menée entre juillet et août 2017 dans onze pays et à laquelle ont répondu près de 300 PME dans chacun de ces pays. Les pays étudiés sont présentés dans la Figure 4-1 avec entre parenthèses leur code pays respectif qui sera employé tout au long du présent rapport.

Figure 4-1 : Liste des pays (et leur code pays respectif)

Afrique du Sud (ZA)	Canada (CA)	Irlande (IE)
Allemagne (DE)	Espagne (ES)	Royaume-Uni (UK)
Australie (AU)	États-Unis d'Amérique (US)	Singapour (SG)
Brésil (BR)	France (FR)	

Les questions posées s'organisaient en cinq groupes principaux :

- Les questions sur l'entreprise elle-même, afin de savoir si elle fait partie des entreprises ciblées par l'enquête et de permettre une analyse plus fine ultérieurement ;
- Les questions sur la charge administrative ;
- Les questions sur l'imposition ;
- Les questions sur les retards de paiement ;
- Les questions sur les perspectives de l'entreprise.

Parmi ces groupes de question, les deux premiers (et quelques questions du dernier groupe) sont les plus pertinents pour le présent rapport. Ces groupes sont par ailleurs présentés en annexe.

Les résultats de l'enquête sur les trois types de PME ont été analysés et pondérés pour obtenir une image représentative de l'économie des PME. Par exemple, les moyennes de chacun des trois groupes ont été pondérées en fonction du type d'entreprise au sein de l'économie des PME avant d'être combinées pour arriver à une donnée statistique valable pour l'ensemble des PME. Ces pondérations sont présentées à la Figure 2-2.

Dans le cas de Singapour, aucune information n'était disponible. Nous avons donc déterminé par nous-mêmes la part que représente chaque type de société sur le total des PME dans ce pays. Pour ce faire, nous avons calculé la moyenne de chaque type de société dans les 10 autres pays.

## 5 Hypothèses et analyse

Pour étudier l'impact des tâches administratives sur les PME, et pour savoir dans quelles mesures cette charge peut être réduite, nous avons proposé les quatre questions clés suivantes pour guider notre analyse.

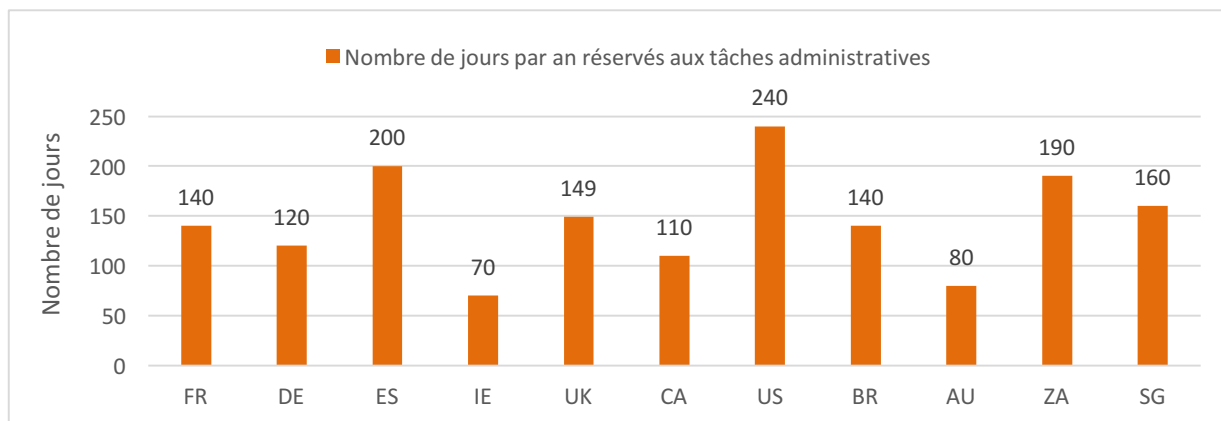
- Les tâches administratives constituent-elles une charge excessive pour les PME ?
- La dématérialisation peut-elle contribuer à réduire cette charge ?
- Les PME s'appuient-elles sur des outils dématérialisés pour leurs tâches administratives ?
- L'intervention des pouvoirs publics peut-elle encourager les PME à passer aux systèmes numériques ?

Ces questions seront traitées successivement ci-après. Nous avons, pour chaque question, analysé les impacts sur les entreprises de chacun des onze pays, en relevant les cas particuliers. Nous avons vérifié si les réponses à ces questions sont valables pour tous les types de tâches administratives ou si certaines tâches nécessitent une attention particulière des pouvoirs publics.

### 5.1 Les tâches administratives constituent-elles une charge excessive ?

Notre enquête a révélé que les PME dépensent beaucoup de temps et d'argent pour se conformer aux exigences administratives et réglementaires. Le nombre de jours consacrés par les entreprises varie considérablement d'un pays à l'autre, avec l'Afrique du Sud, l'Espagne et les États-Unis qui se démarquent pour avoir la charge la plus importante.

Graphique 5-1 : Nombre de jours moyens passés par les entreprise chaque année selon le pays

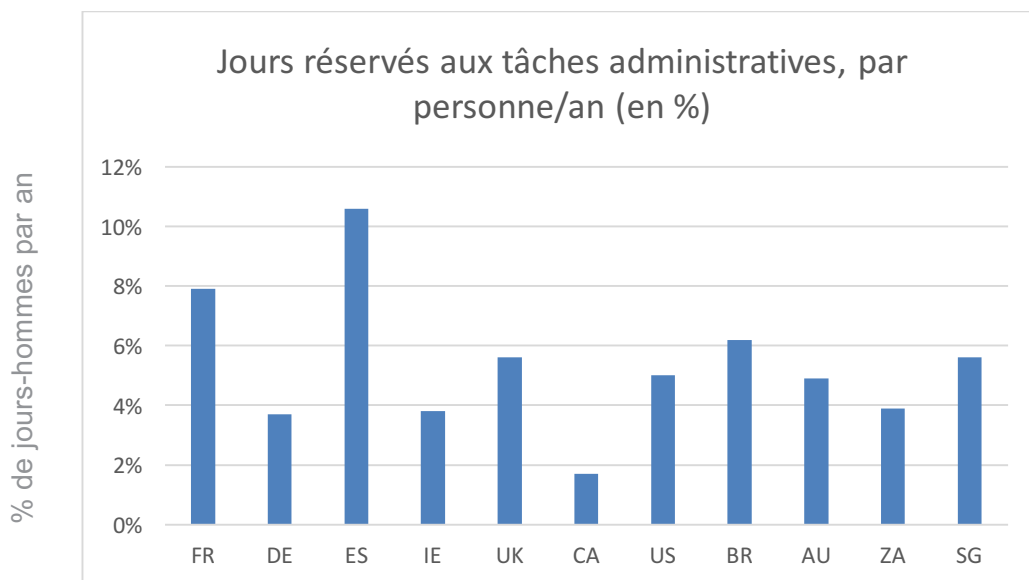


Il s'avère que même les entreprises des pays où la charge est la plus faible (Irlande et Australie) doivent employer plus d'un quart d'équivalent temps plein (ETP) pour accomplir leurs tâches administratives. Aux États-Unis, qui visiblement sont un cas particulier ici, chaque PME doit en moyenne dédier un salarié à temps plein aux tâches administratives. Ce constat peut en soi être problématique. En effet, cela peut indiquer la présence d'une barrière à l'entrée pour les petites entreprises et le pays est susceptible d'en pâtir en termes d'innovation et de croissance.

Ces résultats sont présentés en appliquant une moyenne pondérée, autrement dit, pour refléter la charge qui pèse sur une PME type au niveau national. Dans plusieurs pays, le nombre de microentreprises (généralement des entreprises de moins de dix salariés) dépasse de loin celui des petites et moyennes entreprises, comme le montre la Figure 2-2. De manière générale, le coût de l'administration des petites entreprises est plutôt bas : moins de personnes à payer, moins de recrutement et moins de factures à traiter, et les coûts doivent être maintenus à un bas niveau pour rester en ligne avec une base de chiffre d'affaire qui est plus faible.

La diversité du paysage économique se reflète dans le pourcentage du temps consacré par les salariés aux tâches administratives. Si les moyennes entreprises ont une charge plus élevée, celle-ci est absorbée par un plus grand nombre de salariés, et donc le temps consacré aux tâches administratives devrait être plus faible. Partant de ce principe, on peut donc s'attendre à ce que dans les pays qui recensent moins de microentreprises, le temps consacré aux tâches administratives soit plus faible.

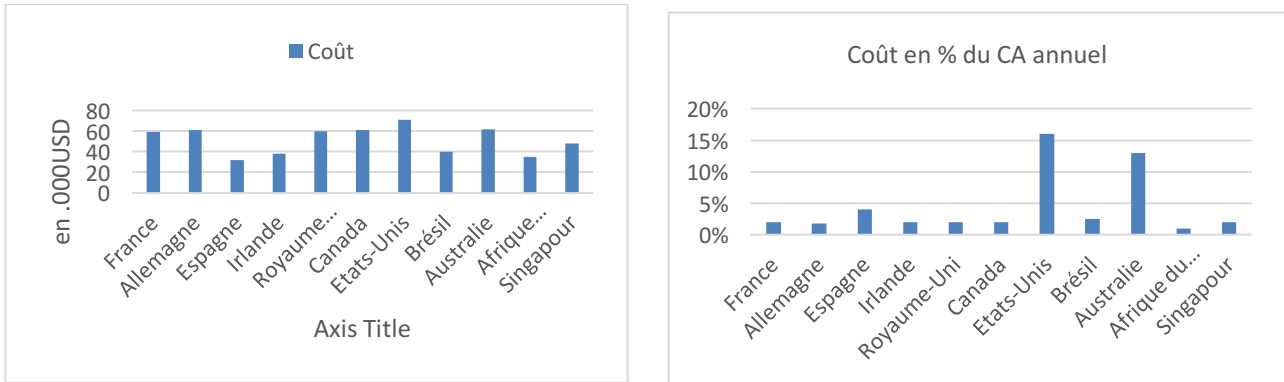
Figure 5-2 : Part des jours consacrés aux tâches administratives



Cela semble être vrai dans une certaine mesure. En effet, l'Espagne reste le pays qui présente la charge la plus élevée. Une réalité certainement due à la forte proportion de microentreprises recensées dans le pays. En Afrique du Sud et aux États-Unis, deux pays analogues en termes de charge administrative au regard du nombre total de jours consacrés à l'administration, la charge semble plus raisonnable lorsque l'on tient compte du nombre de salariés. Le Canada, l'un des pays comptant le moins de microentreprises, semble pour sa part présenter une charge administrative très faible. Hormis cette exception, il paraît clair que les tâches administratives pèsent lourdement sur les salariés dans tous les pays, ce qui entraîne des répercussions sur la contribution de ces entreprises dans l'économie de leurs pays respectifs.

Si l'on examine le coût administratif, non plus en termes de ressources humaines uniquement, les résultats se lisent différemment.

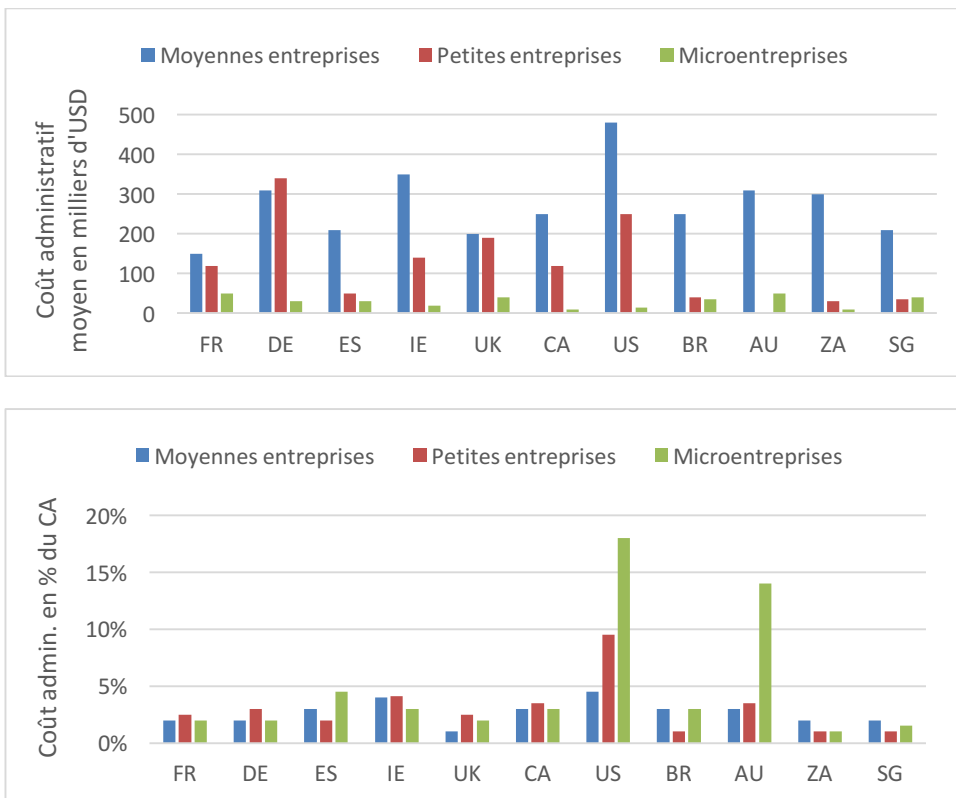
Figure 5-3 : Coût global des tâches administratives (en USD), en valeur et en % du chiffre d'affaires



Le coût de l'administratif varie là encore de manière considérable. En termes de chiffre d'affaires, les sociétés australiennes et américaines ressortent clairement comme des cas particuliers. La lecture de ces résultats en parallèle de ceux exprimés plus haut en termes de ressources humaines permet d'observer que les microentreprises australiennes et américaines enregistrent des chiffres d'affaires notablement plus bas, ce qui, là encore, place ces entreprises dans une situation précaire et peut décourager la création de petites entreprises. En effet, ces graphiques se trouvent légèrement biaisés par le nombre d'entreprises qui supportent des coûts administratifs plus élevés que leurs chiffres d'affaires.

L'examen de ces résultats au cas par cas permet de constater que les moyennes entreprises supportent des coûts plus élevés dans chaque pays, mais la relation entre le coût total et le nombre de salariés n'est pas linéaire.

Figure 5-4 : Coûts par type d'entreprise (coûts totaux en valeur et en % du chiffre d'affaires)



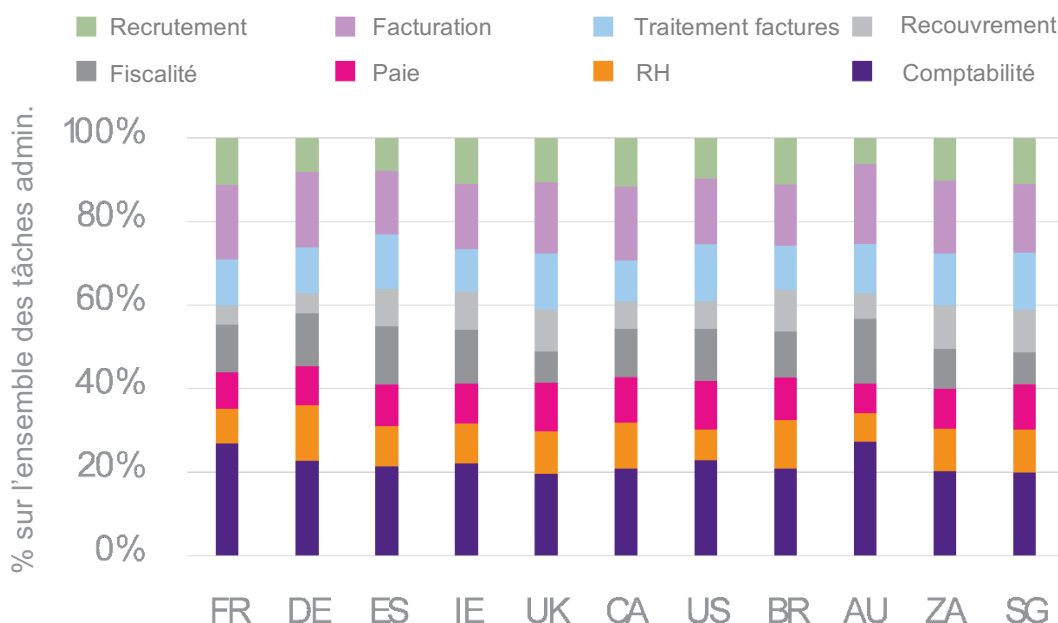
En Australie et aux États-Unis, en particulier, les microentreprises sont exposées à un coût d'administration disproportionné, quand dans d'autres pays le rapport coûts/chiffre d'affaires n'est pas aussi frappant.

Par ailleurs, on attend une hausse des coûts administratifs de 12 % en moyenne pour l'année prochaine. Les prévisions d'évolution varient d'un pays à l'autre, allant de 5 % au Royaume-Uni à 19 % au Brésil, avec en tout état de cause une prévision à la hausse dans tous les pays. Cette hausse des coûts est plus que compensée par une croissance du chiffre d'affaires attendue dans la plupart des pays, avec souvent un taux de croissance au moins deux fois plus important la hausse attendue des coûts administratifs. La France n'est pas concernée par cet effet de compensation. En effet, on y prévoit une hausse de 7 % des coûts administratifs, une hausse à peine compensée par une croissance prévisionnelle du chiffre d'affaires de 8 %. Cette situation peut indiquer que beaucoup de PME sont des sociétés nouvellement constituées, enregistrant de faibles revenus et pour lesquelles les coûts administratifs sont particulièrement asphyxiants. Toute augmentation de ces coûts se traduira par un impact négatif pour les PME, et donc pour l'économie en général.

### 5.1.1 Types de charges administratives

Parmi les diverses tâches administratives, la plus coûteuse concerne la comptabilité, qui représente plus de 20 % du temps dédié aux tâches administratives, et jusqu'à 27 % pour la France. On trouve en deuxième et troisième position les tâches liées à la facturation et à la fiscalité, respectivement.

Figure 5-5 : Répartition des coûts des tâches administratives



De manière générale, la répartition des coûts par type de tâche est similaire d'un pays à l'autre, ce qui signifie que les PME à travers le monde reconnaîtront volontiers que la réduction de leurs coûts concerne les mêmes postes de dépenses. Il est révélateur de constater qu'un montant significatif de coûts tient aux exigences réglementaires, avec à peine la moitié du total des coûts encourus pour des activités d'administration opérationnelle pures.

### 5.1.2 L'impact de l'administration sur le rendement

Étant donné les efforts et les dépenses considérables qui doivent être concédés pour répondre aux exigences administratives et réglementaires, il est évident que la rentabilité des PME en pâtit. En effet, à l'examen des conclusions de l'enquête, on observe un nombre significatif d'entreprises pour lesquelles les coûts administratifs sont supérieurs à leur chiffre d'affaires, autrement dit, elles sont en déficit avant même d'imputer leurs coûts des ventes et coûts d'exploitation. Ces entreprises sont le plus souvent des microentreprises dans leur première année d'exploitation, mais d'autres tailles d'entreprises peuvent aussi être concernées.

Lorsque les coûts administratifs affectent la rentabilité d'une entreprise, cela peut être à l'origine d'une réduction des investissements et constituer un frein à la croissance, voire même une cessation des activités, autrement dit, moins de création de richesse pour le pays.

Par ailleurs, en sus du coût financier pur, il existe un coût de substitution lié au personnel : au lieu d'exécuter des tâches génératrices de revenus, le personnel est affecté à des tâches administratives. Comme le montre la Figure 5-2, près de 5 % du temps est consacré à l'accomplissement de tâches administratives plutôt qu'à générer du chiffre d'affaires. Dans de nombreuses petites entreprises, ces tâches sont menées par des membres réguliers du personnel - il en va de même dans les entreprises plus grandes où il peut y avoir des chargés administratifs dédiés - une situation qui se traduit par un coût salarial qui pourrait être autrement réparti dans l'organisation du personnel. Si le temps administratif était réduit, la rentabilité augmenterait d'autants.

Il existe par conséquent un impact direct sur la croissance économique et la prospérité lorsque des exigences administratives et réglementaires sont imposées. L'importance de cet impact dépend de la contribution des PME dans l'économie en général. FTI Consulting (2017) a étudié la contribution des PME dans la VAB (ou PIB). Les résultats de cette analyse sont abordés dans la section consacrée aux conclusions en fin de ce rapport.

Cela étant, il est fort probable que ces résultats sous-estiment l'impact sur l'économie. Toute croissance directe de la rentabilité des PME est susceptible d'entraîner d'importants effets multiplicateurs dans l'économie : elles achètent plus de matières premières pour produire davantage, elles disposent d'un budget plus important pour leurs dépenses et elles permettent à leurs clients de faire des économies si leurs gains en efficacité se traduisent par une réduction des prix.

## 5.2 La dématérialisation peut-elle contribuer à réduire cette charge ?

L'analyse ci-dessus illustre le fait que l'obligation de répondre aux exigences administratives et réglementaires impacte les PME de manière significative, tant du point de vue des ressources humaines à affecter à ces tâches que du coût réel associé. Pour beaucoup de PME, les marges bénéficiaires restent faibles<sup>6</sup>, ce qui impose de réduire les coûts autant que possible. Selon notre deuxième hypothèse, le recours plus poussé aux solutions logicielles et dématérialisées peut aider les PME à opérer de façon plus productive.

Comme indiqué ci-dessus, la charge administrative peut affecter les entreprises de deux manières :

- En réduisant les effectifs qui pourraient autrement être affectés à des tâches plus productives
- En augmentant les coûts d'exploitation.

Les effets produits par la dématérialisation de la charge administrative sont évidents sur le premier de ces deux effets négatifs. Un logiciel a vocation à remplacer l'effort humain, et donc, l'introduction de solutions logicielles permettrait de libérer les salariés pour leur confier des tâches génératrices de revenu<sup>7</sup>. La mesure dans laquelle les solutions logicielles permettent une économie de coûts étant moins évidente, point qui sera abordé plus tard dans ce rapport, les entreprises citent les économies de coûts comme premier facteur qui pourrait les inciter à mettre en œuvre des processus dématérialisés.

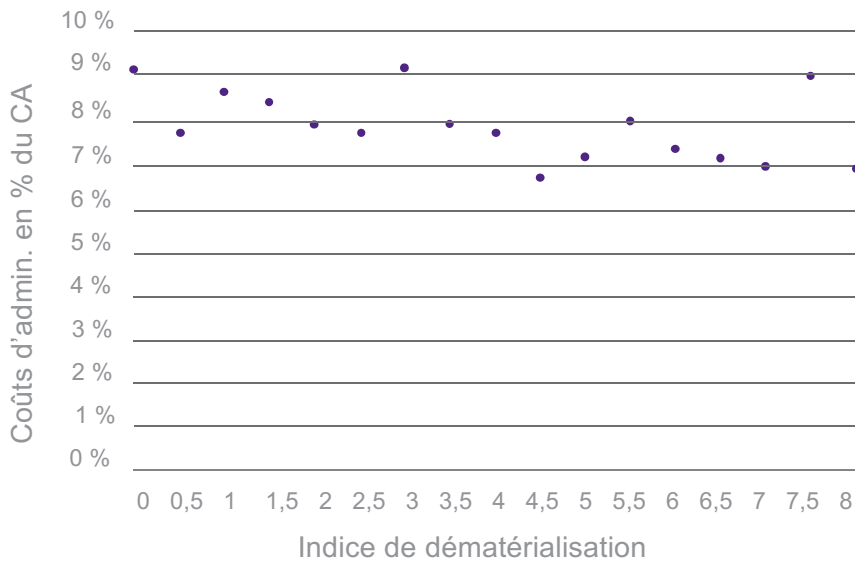
Pour approfondir cette question, nous avons déterminé un « score de dématérialisation » pour chaque entreprise incluse dans notre enquête. Les entreprises interrogées devaient indiquer dans quelles mesures chacune des huit tâches administratives proposées était dématérialisée au sein de leur organisation, à savoir, intégralement, partiellement ou pas du tout. Une tâche indiquée comme « partiellement » dématérialisée générait 0,5 point, une tâche indiquée comme « intégralement » dématérialisée générait 1,0 point. À partir de ce barème, nous avons pu établir une note sur 8 qui représentait le niveau de dématérialisation des processus de l'entreprise interrogée. Nous avons examiné pour chaque score de dématérialisation le coût moyen en pourcentage du chiffre d'affaires afin d'obtenir l'analyse présentée à la Figure 5-6.

<sup>5</sup> Si la charge administrative était exactement de 5 %, alors 95 % du temps des effectifs était consacré à des tâches productives. Un passage à 100 % du temps consacré à des tâches productives représente une augmentation de la rentabilité de 5,26 %, et donc si l'intégralité du temps administratif était éliminée, alors la rentabilité augmenterait dans des proportions supérieures à celles indiquées.

<sup>6</sup> Dans son rapport annuel 2015-2016 sur les PME, la Commission européenne estime que les marges bénéficiaires en Europe oscillaient autour de 9 %, allant de 4 % au Luxembourg à 16 % au Royaume-Uni. De plus amples informations sont disponibles dans l'étude FTI Consulting (2017).

<sup>7</sup> En effet, les entreprises de certains pays citaient ce facteur comme décisif pour les inciter à passer aux solutions numériques – voir Figure 5-14.

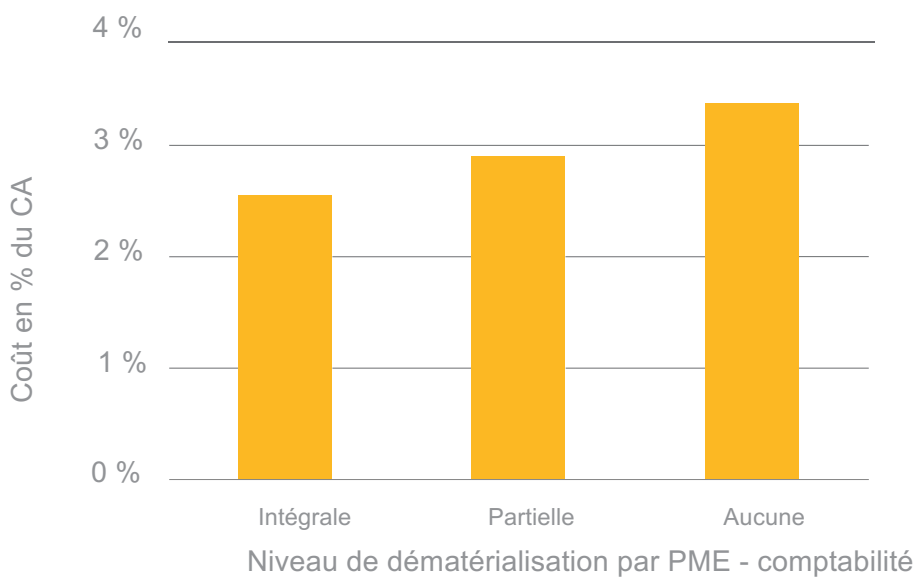
Figure 5-6 : Coûts administratifs variables selon le niveau de dématérialisation



Bien qu'il n'existe aucune relation linéaire clairement définie ici, nous pouvons observer qu'en général, les coûts baissent à mesure que le niveau de dématérialisation augmente. L'importance des économies que peut réaliser une entreprise dépend naturellement de sa situation courante en termes de dématérialisation et d'efficacité, chaque point de donnée dans ce graphique représente une grande variété de cas (allant de sociétés enregistrant des coûts presque à 0 % de leur chiffre d'affaires à d'autres dont les coûts administratifs représentent 100 % de leur chiffre d'affaires).

En prenant les différentes tâches administratives individuellement, ce raisonnement est moins évident, certaines tâches ne permettant que des économies mineures, voire nulles. Toutefois, la tâche la plus importante, à savoir la comptabilité, est très impactée par l'utilisation de logiciels.

Figure 5-7 : Coûts des tâches comptables en % du CA selon le niveau de dématérialisation



S'il est irréaliste d'attendre de la dématérialisation qu'elle supprime le coût d'administration dans son intégralité, les PME peuvent en tirer d'importantes économies, comme celles susmentionnées.

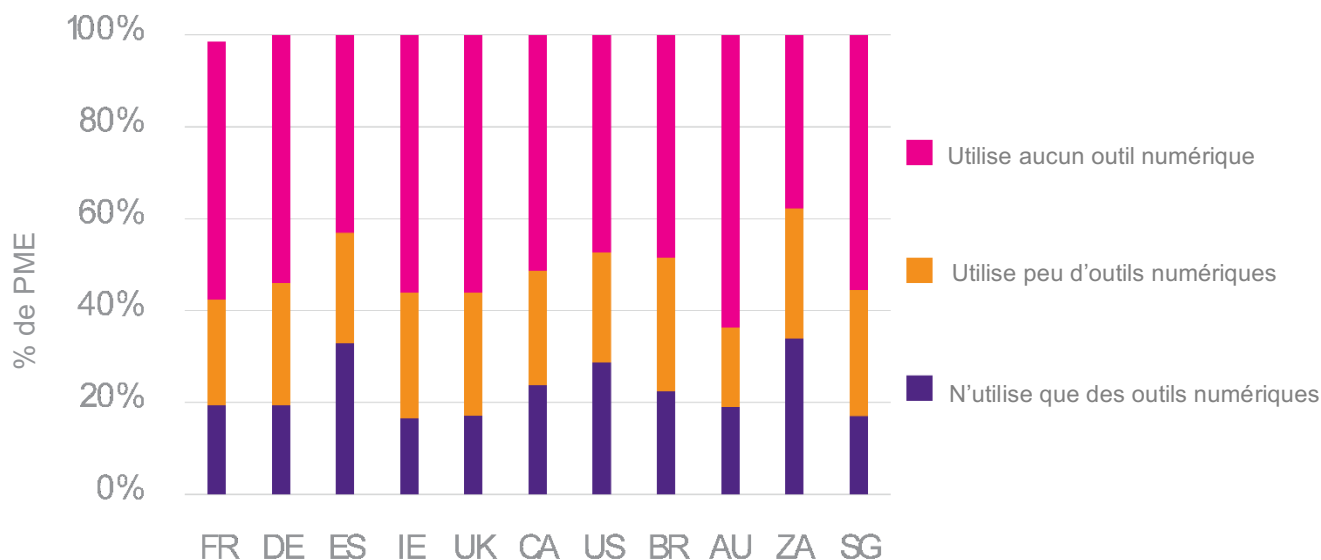


### 5.3 Les PME s'appuient-elles sur des outils dématérialisés pour leurs tâches administratives ?

Considérant les avantages que présente la dématérialisation des tâches administratives, il serait normal de voir les sociétés tenter d'introduire dans leur organisation des outils numériques. Pourtant, il ressort de notre analyse des données issues de l'enquête qu'il n'en est rien.

Les entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête devaient indiquer si elles recouraient à des logiciels pour les assister dans chacune des tâches administratives proposées, et si oui, indiquer si cette assistance était partielle ou intégrale. Comme le montre la Figure 5-8, qui est une analyse globale de toutes les tâches, près de 50 % des tâches sont en général exécutées sans l'aide d'un logiciel, quel qu'il soit.

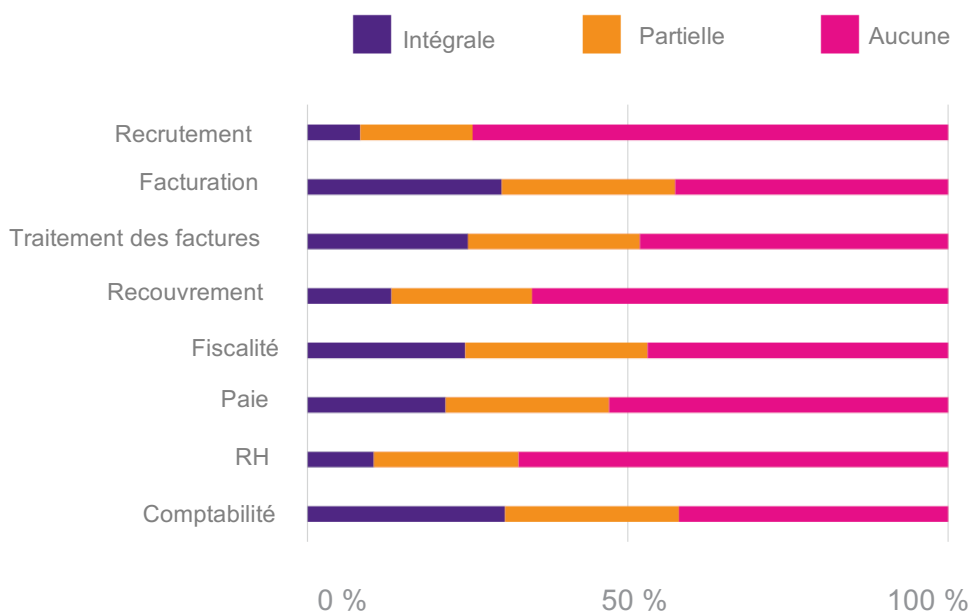
Figure 5-8 : Pourcentage d'entreprises utilisant des outils numériques d'aide, toutes tâches confondues



Les entreprises australiennes, irlandaises et singapouriennes semblent les moins enclines à recourir à la dématérialisation pour délester leur personnel de leur charge administrative. Dans le cas de l'Australie et de l'Irlande, cette observation semble évidente, ces deux pays étant ceux où la charge administrative est la moins lourde. Même dans les pays où les entreprises ont le plus adopté la dématérialisation, à savoir l'Afrique du Sud et l'Espagne, seulement 25 % environ des tâches sont intégralement dématérialisées et environ 40 % ne le sont pas du tout.

Le niveau de dématérialisation varie selon les tâches et selon les pays.

Figure 5-9 : Pourcentage d'entreprises utilisant des outils numériques d'aide, par tâches



De façon sûrement prévisible, les tâches liées à la comptabilité sont celles qui auront tendance à être le plus dématérialisées, ce qui profite aux services comptable, fiscal et paie. D'autres tâches administratives, comme celles liées aux RH et à l'acquisition des talents, sont les moins susceptibles de faire l'objet de processus dématérialisés, sachant que moins de 40 % des entreprises présentent un quelconque niveau de dématérialisation.

Pour les PME qui n'ont pas dématérialisé leur processus, il existe une vraie opportunité en termes de productivité.

### 5.3.1 Raisons de l'absence de dématérialisation des tâches administratives

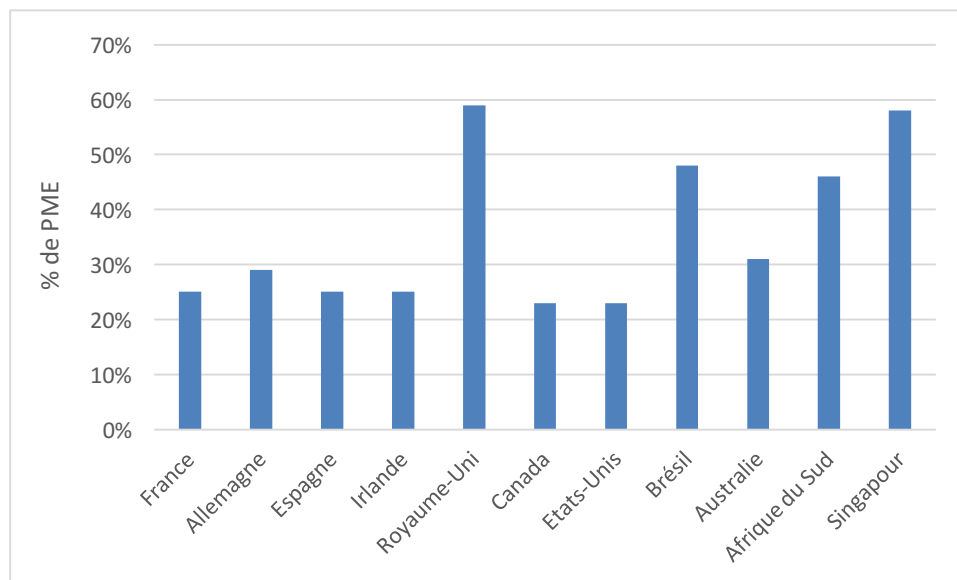
D'après notre analyse, les PME ont un intérêt à recourir à la dématérialisation pour traiter leurs tâches administratives, et pourtant, beaucoup d'entre elles (pour ne pas dire la plupart) ne le font pas. Pour en examiner les raisons, nous avons interrogé les entreprises en leur demandant pourquoi elles n'avaient pas intégralement dématérialisé leurs processus. Elles devaient répondre en choisissant l'une des propositions suivantes :

- Coûts de mise en œuvre
- Chronophage
- Systèmes existants non compatibles
- Projet d'externaliser directement (à un cabinet comptable)
- Mauvaises expériences passées
- Indifférence
- Manque de compétences ou de formation au numérique
- Processus compliqués
- Autre

- Aucune raison

La raison invoquée de manière quasi unanime<sup>8</sup> était qu'il serait trop coûteux de mettre en œuvre une solution dématérialisée, à l'exception des États-Unis et du Canada, où la raison la plus invoquée était qu'une telle mise en œuvre serait trop chronophage (dans ce cas, les coûts de mise en œuvre étaient la deuxième raison la plus citée).

Figure 5-10 : Coûts de mise en œuvre invoqués comme freins à la dématérialisation



La question du coût de mise en œuvre est peut-être l'un des points les plus faciles à traiter pour les pouvoirs publics. La subvention de la mise en œuvre de la dématérialisation ou l'aide directe à l'utilisation de solutions logicielles sont autant de moyens d'intervention pour inciter les entreprises à passer à la dématérialisation. Considérant l'importance de ce critère pour les entreprises au Royaume-Uni, en Afrique du Sud et à Singapour, nous recommandons aux pouvoirs publics et aux décideurs politiques de ces pays d'apporter une attention particulière à cette question.

Le coût de mise en œuvre perçu comme élevé ne se reflète pas, en réalité, dans les faits. En effet, seulement 2,8 % des coûts sont liés aux logiciels, toutes tâches administratives et tous pays confondus. Pour les entreprises ayant dématérialisé certaines tâches, ce pourcentage passe à 3,6 %, ce qui reflète les dépenses en logiciels et les économies ainsi générées, pourtant cela reste un taux plutôt faible au regard du coût total de la gestion des tâches administratives.

<sup>8</sup> Dans un certain nombre de pays, la plus forte proportion de PME a répondu « Aucune raison ». Cela n'est pourtant pas représentatif, puisque cette réponse peut signifier que l'entreprise a déjà recours à la dématérialisation ou qu'elle n'y trouve simplement aucun intérêt. Par conséquent, tout comme pour le choix « Autre », cette réponse a été exclue de notre analyse.

**Figure 5-11 : Part du coût des logiciels sur le coût total des charges administratives****(i) Toutes entreprises confondues****(ii) Comprenant uniquement celles ayant dématérialisé certaines tâches**

Ce pourcentage reste plutôt constant d'un pays à l'autre, avec le Canada et l'Afrique du Sud présentant le taux le plus élevé (5,8 %) et le Brésil, celui le plus faible (1,5 %). Même en tenant compte du fait que beaucoup de tâches ne sont pas dématérialisées, ce taux reste très faible par rapport à la charge administrative totale, surtout quand on sait que la dématérialisation est créatrice d'économies de coûts.

Il existe une différence nette entre la manière dont le coût des logiciels est perçu et la réalité de ce poste de dépenses.

**Figure 5-12 : Part des dépenses administratives totales consacrées aux logiciels, par pays**

	France	Allemagne	Espagne	Irlande	Royaume-Uni	Canada	Etats-Unis	Brésil	Australie	Afrique du Sud	Singapour
Coût des logiciels en pourcentage du total des coûts (en %)	3,31	3,53	3,74	3,96	3,50	3,40	3,21	3,81	3,02	4,35	3,43

Si le coût de mise en œuvre est généralement le point d'inquiétude le plus fort, d'autres facteurs entrent en ligne de compte et varient d'un pays à l'autre, dans une certaine mesure.

**Figure 5-13 : Les 3 raisons les plus citées dans chaque pays pour expliquer l'absence d'un logiciel d'administration dédié**

Pays	Première raison	Deuxième raison	Troisième raison
France	Coût de mise en œuvre (26 %)	Projet d'externalisation (20 %)	Manque de compétences et de formation (11 %)
Allemagne	Coût de mise en œuvre (28 %)	Trop chronophage (22 %)	Trop compliqué (14 %)
Espagne	Coût de mise en œuvre (25 %)	Projet d'externalisation (23 %)	Trop chronophage (17 %)
Irlande	Coût de mise en œuvre (26 %)	Trop chronophage (19 %)	Trop compliqué (17 %)
Royaume-Uni	Coût de mise en œuvre (59 %)	Trop chronophage (19 %)	Trop compliqué (18 %)
Canada	Trop chronophage (26 %)	Coût de mise en œuvre (23 %)	Trop compliqué (14 %)
États-Unis	Trop chronophage (25 %)	Coût de mise en œuvre (23 %)	Trop compliqué (17 %)
Brésil	Coût de mise en œuvre (48 %)	Projet d'externalisation (24 %)	Trop compliqué (18 %)
Australie	Coût de mise en œuvre (31 %)	Trop chronophage (23 %)	Trop compliqué (16 %)
Afrique du Sud	Coût de mise en œuvre (46 %)	Projet d'externalisation (21 %)	Manque de compétences et de formation (19 %)
Singapour	Coût de mise en œuvre (58 %)	Trop chronophage (20 %)	Trop compliqué (18 %)

Le pourcentage entre parenthèses exprime la part des PME invoquant la raison en question

Cette analyse met clairement à jour les points d'inquiétude des PME dans chaque pays. Comme exposé ci-dessus, globalement le coût de la dématérialisation est un frein à l'investissement, tout comme le passage à des solutions logicielles qui serait trop chronophage. Dans beaucoup de pays, le passage au numérique est perçu comme trop compliqué.

Dans un certain nombre de pays, les entreprises projettent d'externaliser une part significative de leur charge administrative. Cette statistique présente un grand intérêt pour les décideurs politiques. Si ces tâches sont externalisées, il y a de fortes chances qu'elles soient exécutées avec davantage d'efficacité, et probablement au moyen de solutions numériques. Cela impliquerait une charge moindre sur les effectifs des PME, ce qui pourrait entraîner une meilleure rentabilité. Cependant, ces nouveaux prestataires de service représentent un poste de dépenses pour les PME, et donc, un potentiel frein à l'investissement dans l'innovation pour créer de nouveaux produits et services. Bien qu'une part de la faible croissance qui en résulte tient des économies de coûts et des effets multiplicateurs comme celui lié aux nouveaux prestataires de services, il n'est pas improbable que pour les consommateurs la situation s'avère défavorable sur le long terme. Les décideurs politiques ont par conséquent un rôle à jouer pour veiller à ce que le recours à l'externalisation s'applique uniquement pour des besoins de gains en efficacité, et non au motif que la charge administrative est trop élevée.

Les entreprises interrogées en France et en Afrique du Sud pensent qu'un manque de compétences ou de formation pour utiliser les logiciels est une raison pour ne pas sauter le pas. C'est une thématique qui revient dans tous les pays. En effet, une part restreinte mais significative des entreprises interrogées avance cette raison pour ne pas adopter les solutions logicielles (allant de 6 % en Australie à 19 % en Afrique du Sud). À l'instar du coût de mise en œuvre, cette problématique est là encore une question dont devraient se saisir les pouvoirs publics et les décideurs politiques (par la mise en place de programmes de formation par exemple).

À l'autre bout de l'échelle des raisons données, les mauvaises expériences passées avec des logiciels et l'incompatibilité des systèmes existants sont deux raisons parmi les moins citées pour expliquer le refus des entreprises de passer à la dématérialisation. Là encore, les décideurs politiques peuvent en tirer des enseignements :

- Les PME ne sont pas réfractaires à l'idée d'adopter de nouveaux systèmes et moyens d'exécuter leurs tâches administratives tant qu'elles y voient un avantage ;
- Quelques PME ont une mauvaise expérience des logiciels, d'où l'intérêt de présenter les avantages offerts par la dématérialisation.

La raison la moins citée par les entreprises qui n'adoptent pas la dématérialisation était l'indifférence, ce qui peut s'expliquer par la connotation négative associée à la raison en elle-même.

#### 5.4 L'intervention des pouvoirs publics peut-elle aider ?

D'après notre analyse de la manière dont les PME utilisent les solutions logicielles comme aide à l'exécution de leurs tâches administratives, on constate que d'importantes améliorations sont possibles, mais que certaines raisons sont invoquées de manière récurrente par les entreprises pour expliquer leur refus (ou réticence) de passer le pas. Considérant le bénéfice que peut tirer l'économie du pays d'une politique en faveur de l'utilisation des logiciels, les pouvoirs publics ont un grand intérêt de se saisir de la question dès lors qu'ils peuvent intervenir.

Les pouvoirs publics doivent se poser deux questions avant d'intervenir :

1. Sous quelle forme l'intervention doit-elle se faire et quels sont les aspects du marché qu'elle doit cibler ?
2. Comment convaincre les entreprises d'adhérer aux outils d'aide ?

La deuxième question est peut-être la plus facile à traiter. En effet, dans tous les pays de l'étude, le facteur le plus important qui inciterait les entreprises à investir dans une solution logicielle est la démonstration de l'économie qui serait réalisée.

Figure 5-14 : Top 3 des facteurs d'incitation au recours à la dématérialisation par pays

Pays	Premier facteur	Deuxième facteur	Troisième facteur
France	Économies de coûts (30 %)	Personnel libéré (16%)	Éviter les erreurs humaines (15 %)
Allemagne	Économies de coûts (40 %)	Éviter les erreurs humaines (15 %)	Personnel libéré (15%)
Espagne	Économies de coûts (42 %)	Éviter les erreurs humaines (23 %)	Automatisation au service des délais (21 %)
Irlande	Économies de coûts (39 %)	Éviter les erreurs humaines (22 %)	Personnel libéré (21%)
Royaume-Uni	Économies de coûts (59 %)	Personnel libéré (36%)	Éviter les erreurs humaines (34 %)
Canada	Économies de coûts (39 %)	Éviter les erreurs humaines (26 %)	Personnel libéré (21%)
États-Unis	Économies de coûts (43 %)	Personnel libéré (27%)	Uniformisation (23 %)
Brésil	Économies de coûts (57 %)	Uniformisation (33 %)	Automatisation au service des délais (24 %)
Australie	Économies de coûts (35 %)	Uniformisation (18 %)	Personnel libéré (15%)
Afrique du Sud	Économies de coûts (64 %)	Personnel libéré (39%)	Automatisation au service des délais (35 %)
Singapour	Économies de coûts (61 %)	Personnel libéré (36%)	Éviter les erreurs humaines (35 %)

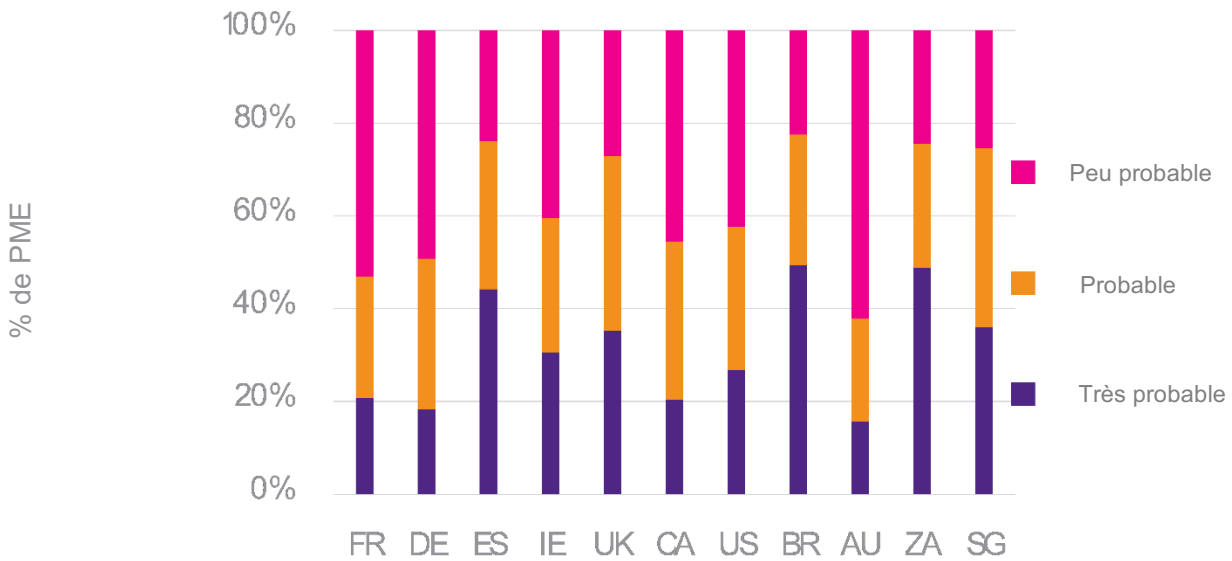
Le pourcentage entre parenthèses exprime la part des PME invoquant le facteur d'encouragement

Comme indiqué précédemment, il existe une dissonance entre la perception et la réalité du coût de mise en œuvre des solutions logicielles. Pour beaucoup d'entreprises, le coût lié à l'exploitation de solutions numériques est trop élevé alors que dans les faits, le poste de dépenses lié aux logiciels est très faible par rapport au coût total des tâches administratives. Le paradoxe ne s'arrête pas là : non seulement les entreprises pensent que les logiciels coûtent trop cher, mais elles se disent également prêtes à les adopter si cela leur permet de réaliser des économies.

Les pouvoirs publics ont là une fenêtre de tir pour démontrer les avantages offerts par la dématérialisation, autrement dit, répondre à la deuxième question énoncée plus haut. En théorie, si l'économie de coûts est démontrée, alors les entreprises commenceront d'elles-mêmes à dématérialiser leurs tâches administratives. Pour les y encourager, les pouvoirs publics peuvent proposer de réduire le coût de mise en œuvre par le biais de subventions, d'interventions directes ou encore d'allègements fiscaux. La justification de telles mesures résiderait dans le fait que les économies de coûts qui en découleraient contribueraient à la prospérité économique dans son ensemble.

Comme évoqué plus haut, les entreprises avancent le manque de compétences ou de formation comme autre raison principale au fait qu'elles n'adoptent pas la dématérialisation de leurs tâches administratives. Pour pallier cette lacune, les pouvoirs publics pourraient investir dans des formations délivrées gratuitement à ces entreprises, là encore dans un effort d'investir dans les PME pour stimuler la croissance économique en retour. Cependant, malgré les carences de compétences déclarées par de nombreuses entreprises et ce qui constitue un frein à la mise en œuvre de solutions logicielles, dans certains pays, une grande part d'entre elles, n'accepteraient pas de formation gratuite si elle leur était proposée.

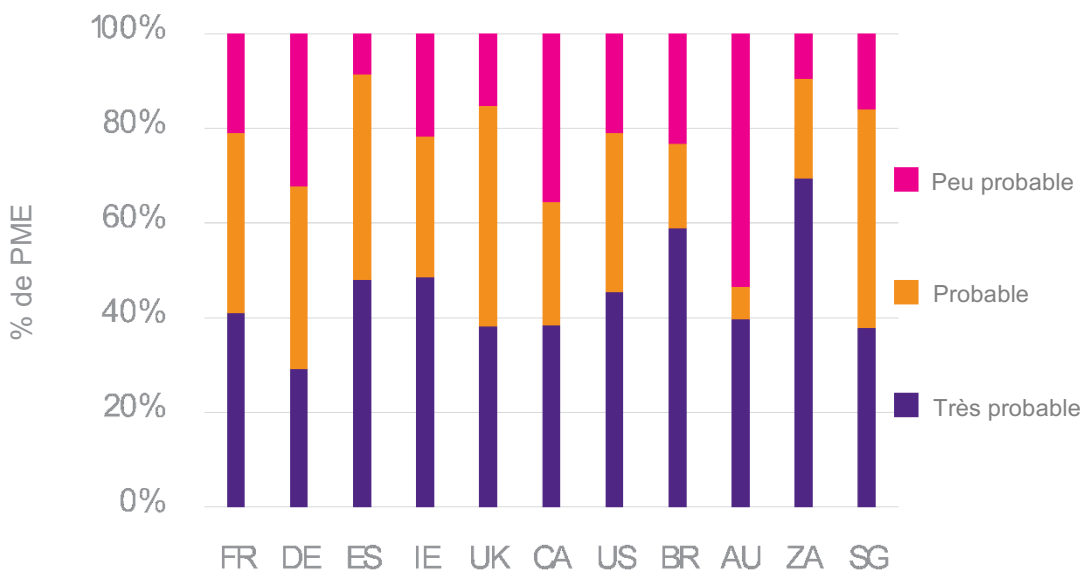
Figure 5-15 : Probabilité d'acceptation de programmes de formation



Il ressort de cette analyse que les pouvoirs publics en Allemagne, en Australie, au Canada et en France seraient bien avisés de concentrer leur intervention sur d'autres domaines d'action. En revanche, les pouvoirs publics en Afrique du Sud, au Brésil, en Espagne et dans une moindre mesure au Royaume-Uni, en Irlande et à Singapour, ont plutôt intérêt à prendre des mesures en faveur de la formation.

Il est fort probable cependant que cette analyse sous-estime l'impact des programmes de formation. Les entreprises interrogées ayant répondu qu'elles n'accepteraient pas d'offres de formation gratuite sont susceptibles d'être les mêmes que celles qui ne pensent pas que le manque de compétences est la raison pour laquelle elles n'investissent pas dans une solution logicielle. Si nous nous penchions sur ces entreprises en particulier, les conclusions seraient très différentes de celles exposées ci-après.

Figure 5-16 : Probabilité d'acceptation d'un programme de formation par les entreprises évoquant le manque de compétences



## Annexe A L'importance des petites et moyennes entreprises

La présente annexe, qui repose sur les travaux de FTI Consulting, aborde l'importance des PME dans le monde et leur contribution à l'emploi et à l'économie en général. Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) sont généralement considérées comme la colonne vertébrale économique des 11 pays que nous avons analysés, à savoir l'Afrique du Sud, l'Allemagne, l'Australie, le Brésil, le Canada, l'Espagne, les États-Unis, la France, l'Irlande, le Royaume-Uni et Singapour.

Les PME sont non seulement des acteurs majeurs de l'activité économique et le premier employeur à l'échelle nationale, mais elles sont également source d'innovation et elles dynamisent les secteurs d'activités dans quasiment tous les pans de l'économie et dans toutes les régions et territoires du monde.

En Europe, les PME se définissent généralement comme des entreprises de moins de 250 salariés, et les microentreprises sont des entreprises de moins de 10 salariés. Dans d'autres parties du monde, la distinction faite entre PME et microentreprise est souvent légèrement différente. Par exemple, au Canada et aux États-Unis, la définition des PME comprend de plus grandes entreprises incluant jusqu'à 500 salariés. Au Canada, au Brésil et en Afrique du Sud, les microentreprises sont de taille plus petite avec moins de 5 salariés. La figure A-1 ci-dessous récapitule ces définitions pour les 11 pays concernés par notre étude.

Figure A-1 : Définition de la taille des PME selon les pays (par nb de salariés)

Pays	Micro	Petite	Moyenne	Grande
France	< 10	10-49	50-249	250
Allemagne	< 10	10-49	50-249	250
Espagne	< 10	10-49	50-249	250
Irlande	< 10	10-49	50-249	250
Royaume-Uni	< 10	10-49	50-249	250
Canada	< 5	5-99	100-499	> 500
Etats-Unis	< 10	10-99	100-499	> 500
Brésil	< 5	5-19	20-249	250
Australie	< 5	5-19	20-199	> 200
Afrique du Sud	< 5	5-49	50-199	> 200
Singapour	< 10	10-49	50-199	> 200

Remarque : Il existe dans le monde une multitude d'autres façons de définir la taille d'une entreprise, notamment en fonction de son chiffre d'affaires, de son bénéfice, de ses actifs et du montant des impôts qu'elle paie.

Source : Autorités statistiques nationales

Nous soulignons le fait que la définition des PME comprend, peut-être de manière illogique, les microentreprises.

### A.1 Les PME dominant, par leur nombre, l'économie des pays étudiés

Dans chacune des économies étudiées, les PME représentent 99 % de l'ensemble des entreprises (sauf en Afrique du Sud où elles représentent près de 97 %). La vaste majorité, à savoir plus de 80 %, des PME sont en fait des microentreprises. Le Canada et l'Afrique du Sud se démarquent des autres pays : ces pays recensent beaucoup moins de microentreprises que les autres. Cependant, les microentreprises de ces deux pays correspondent à une catégorie plus petite (moins de 5 salariés) que dans la plupart des autres pays (moins de 10 salariés).



Le nombre de PME immatriculées<sup>9</sup> varie de 217 000 à Singapour à 5,8 millions aux États-Unis.

Figure A-2 : Nombre de PME (immatriculées) (en milliers)

	Micro	Petite	Moyenn e	Grand e	Total	Part des Micro	Part des PME
France	2 928	122	19	4	3 074	95,3 %	99,9 %
Allemagne	2 062	364	67	17	2 510	82,2 %	99,3 %
Espagne	3 097	116	18	5	3 237	95,7 %	99,8 %
Irlande	229	16	3	1	249	92,2 %	99,8 %
Royaume-Uni	2 277	227	40	10	2 555	89,2 %	99,6 %
Canada	638	515	21	3	1 177	54,2 %	99,7 %
Etats-Unis	4 597	1 122	88	19	5 825	78,9 %	99,7 %
Brésil	2 768	415	54	12	3 249	85,2 %	99,6 %
Australie	1 918	199	51	4	2 172	88,3 %	99,8 %
Afrique du Sud	200	315	21	17	553	36,2 %	96,9 %
Singapour		216		1	217		99,4 %

Remarque : Ces chiffres sont tirés des dernières statistiques rendues publiques. Ces chiffres expriment le nombre d'entreprises immatriculées, lorsque les données étaient disponibles (par ex. les entreprises assujetties à la TVA ou enregistrées au système PAYE au Royaume-Uni, les entreprises avec salariés dans les secteurs classifiés au Canada, les entreprises avec salariés au Brésil et les entreprises assujetties à la TVA en Afrique du Sud). Les données sur les micros, petites et moyennes entreprises à Singapour ne sont pas disponibles.

Source : Autorités statistiques nationales

## A.2 L'apport des PME dans l'activité économique et l'emploi est considérable

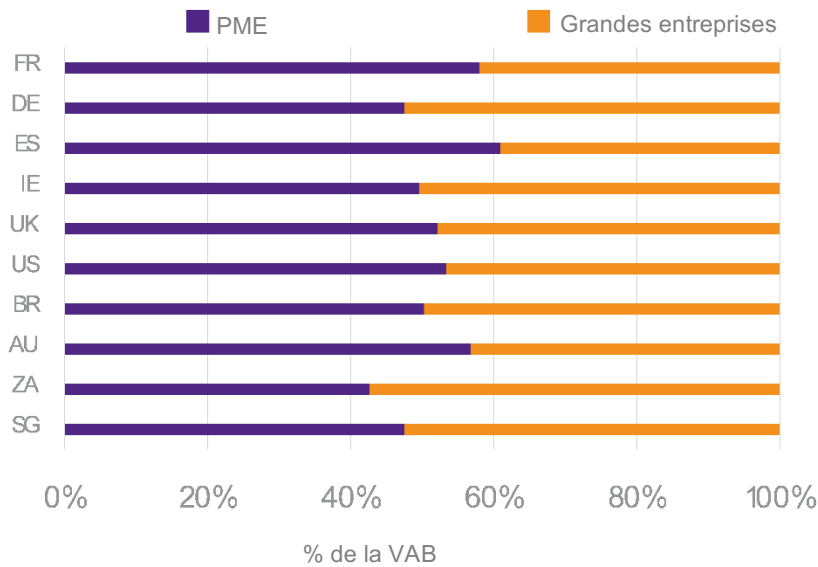
Les deux indicateurs clés de l'importance des PME dans leurs économies respectives sont leur contribution à la Valeur Ajoutée Brute (VAB) et à l'emploi à l'échelle nationale. La VAB est en substance la même chose que le terme économique plus couramment utilisé de Produit Intérieur Brut (PIB)<sup>10</sup>.

Dans 6 des 10 pays pour lesquels des données étaient disponibles, les PME contribuent davantage à la VAB du pays que les grandes entreprises, et dans certains cas de façon significative. En Espagne et en France par exemple, les PME contribuent à 61 % et 58 % de la VAB respectivement. Pour le Canada, les dernières données disponibles datent de 2005, les PME contribuaient alors à 54 % du PIB canadien. Même en Afrique du Sud, où la contribution des PME est plus faible en pourcentage, ces entreprises contribuent à 43 % de la VAB du pays.

<sup>9</sup> Certains offices statistiques font la distinction entre le nombre total de PME et celui des PME qui sont immatriculées fiscalement ou qui rémunèrent des salariés. Lorsque la distinction est faite, nous utilisons les données enregistrées sur les entreprises qui rémunèrent des salariés, un critère qui permet d'affiner cette catégorie et la rendre comparable au niveau du panel avec davantage d'informations à exploiter.

<sup>10</sup> La différence entre les deux termes tient du traitement des services d'intermédiation financière, du régime fiscal et des subventions. Pour l'objet du présent rapport, ces différences n'ont pas d'importance.

Figure A-3 : Contribution à la VAB des PME vs grandes entreprises

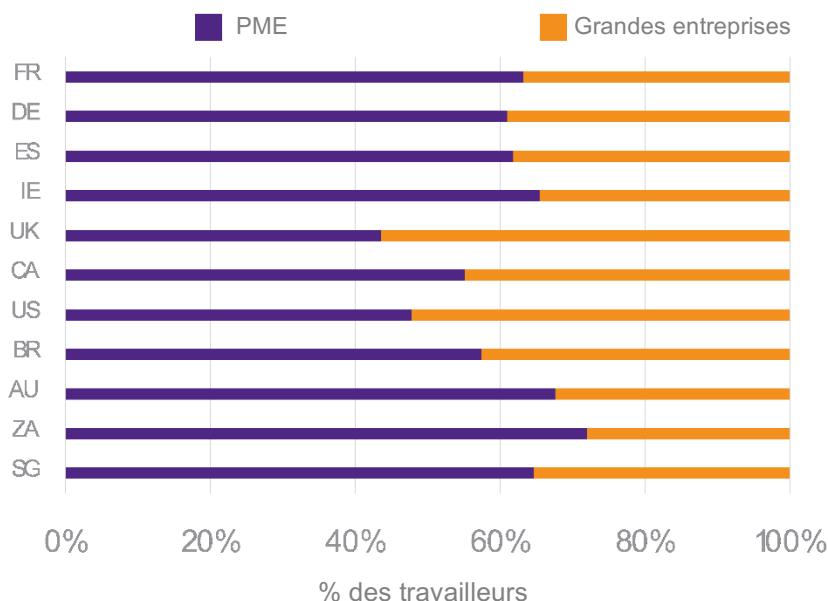


Remarque : Ces chiffres sont tirés des dernières statistiques rendues publiques : 2016 pour l’Australie, l’Espagne, la France et le Royaume-Uni, 2015 pour l’Afrique du Sud et les États-Unis, 2014 pour l’Allemagne, le Brésil et l’Irlande. Aucune donnée statistique sur cette question n’était disponible pour le Canada. Les données de certains pays excluaient certains secteurs, généralement l’agriculture et la sylviculture, la défense, la santé, l’administration publique.

Source : Autorités statistiques nationales

Généralement, la contribution des PME dans l’emploi est plus importante que dans la VAB dans les 11 pays. Plus de la moitié des travailleurs du privé est employée par les PME dans tous les pays étudiés, à l’exception des États-Unis et du Royaume-Uni. Ces deux pays sont par ailleurs les seuls où la contribution des PME à l’emploi est plus faible que celle à la VAB, ce qui indique un niveau de productivité plus élevé dans ces économies que dans le reste du panel. L’Afrique du Sud et Singapour se démarquent avec un taux d’emploi élevé des PME, mais avec, parallèlement, une valeur ajoutée relativement plus faible.

Figure A-4 : Emploi par taille d'entreprise



Remarque : Ces chiffres sont tirés des dernières statistiques rendues publiques : 2016 pour l'Australie, le Canada, l'Espagne, la France, le Royaume-Uni et Singapour, 2015 pour l'Irlande, 2014 pour l'Afrique du Sud, l'Allemagne, le Brésil et les États-Unis. Les données de certains pays excluaient certains secteurs, généralement l'agriculture et la sylviculture, la défense, la santé, l'administration publique.

Source : Autorités statistiques nationales

### A.3 Les PME paient une part substantielle de l'impôt sur les sociétés

L'importante contribution des PME à l'activité économique se traduit également par des recettes fiscales pour l'État. Malheureusement, pour plusieurs pays objets de notre étude, les informations relatives à l'impôt sur les sociétés payé par les PME n'étaient pas disponibles. En Espagne, les PME représentent 59 % des recettes fiscales issues de l'impôt sur les sociétés, un chiffre en ligne avec leur contribution à la VAB. En Afrique du Sud, en Australie et en Irlande, les PME sont à l'origine de 32 % à 36 % des recettes fiscales issues de l'impôt sur les sociétés, une part certes importante mais inférieure à leur contribution à la VAB. Au Royaume-Uni, les petites entreprises enregistrant un bénéfice inférieur à 1,5 million de GBP représentent également un tiers des recettes fiscales issues de l'impôt sur les sociétés du pays. Pourtant, ces entreprises ne représentent qu'une sous-catégorie des PME en général.

Figure A-5 : Part de l'impôt sur les sociétés acquitté par les petites entreprises

Pays	Définition des PME du point de vue de l'impôt sur les sociétés	Part de l'impôt acquitté par les petites entreprises
Espagne	Nombre de salariés inférieur à 250	59,2 %
Australie	Résultat total inférieur à 100 m AUD	35,9 %
Irlande	Entreprises payant moins de 10 m EUR d'impôt sur les sociétés	35,7 %
Royaume-Uni	Bénéfice inférieur à 1,5 m GBP	32,4 %
Afrique du Sud	Niveau de revenu variable selon les secteurs	32,2 %

Remarques : Pour le Royaume-Uni, le critère des entreprises enregistrant un bénéfice inférieur à 1,5 million de GBP a servi pour étudier le cas des petites entreprises, cependant, ce type d'entreprise ne représente qu'un sous-ensemble des PME.

Source : Autorités statistiques nationales respectives

## A.4 Les PME sont présentes dans un grand nombre de secteurs d'activité

Dans tous les pays étudiés où des données statistiques étaient disponibles, la majorité des PME exercent dans le secteur tertiaire. La part de ces PME est plus élevée aux États-Unis et en Irlande, avec plus de 80 % des PME opérant dans les services. En revanche, en Allemagne, au Brésil, en Espagne et en France, près de 30 % des PME sont des entreprises du secteur secondaire.

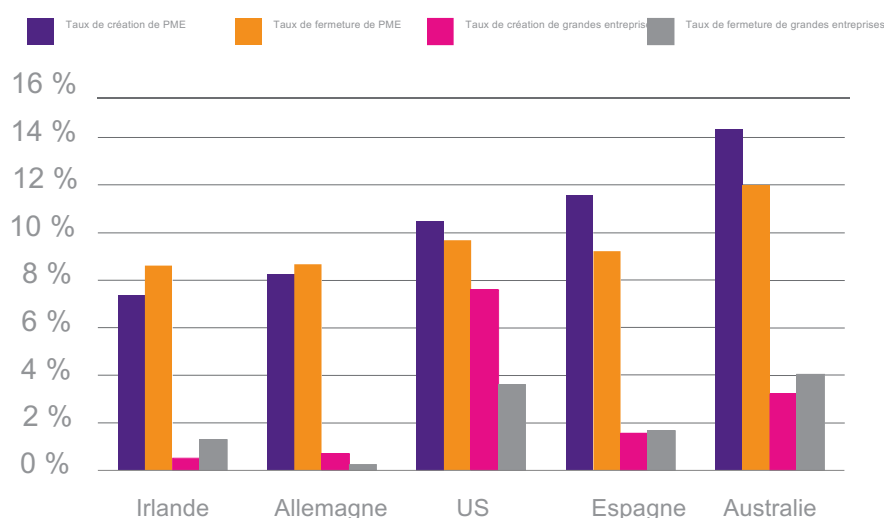
Dans le secteur tertiaire, les secteurs professionnels, scientifiques et techniques, qui comprennent les services juridiques et de comptabilité, les agences de conseil en gestion et les cabinets d'architecture, et le secteur du commerce de détail tendent à devenir des secteurs majeurs en termes de contribution des PME. Dans le secteur secondaire, les PME tendent à se concentrer dans le secteur de la construction.

## A.5 Les PME sont le moteur de la croissance, de l'innovation et de la diversité

Le nombre de PME a considérablement augmenté ces dernières années dans plusieurs des pays objet de notre étude. Au Royaume-Uni, la croissance du nombre de PME a dépassé celle des grandes entreprises au cours de ces dernières décennies. En effet, le nombre de PME a augmenté de 25 % depuis 2000, quand le nombre de grandes entreprises est resté globalement stable. En Allemagne, entre 2008 et 2014, le nombre de PME a augmenté de 34 % par rapport à celui des grandes entreprises avec seulement 17 %. Aux États-Unis, le nombre de PME a baissé moins fortement que celui des grandes entreprises durant la crise économique. En revanche, la reprise économique des PME a été plus lente. L'Australie fait office de contre-exemple avec une augmentation du nombre des grandes entreprises par rapport à celui des PME observée depuis 2010.

Le nombre de PME est resté stable malgré un taux de fermeture d'entreprises plus élevé que pour les grandes entreprises. Comme le montre la Figure A-6, les PME (et les microentreprises en particulier) présentent des taux de création et de fermeture d'entreprises plus élevés que pour les grandes entreprises. Un constat valable pour tous les pays où des données statistiques étaient disponibles.

Figure A-6 : Taux de création et de fermeture d'entreprises, par taille d'entreprise



Remarque : Ces chiffres sont tirés des dernières statistiques rendues publiques. En Allemagne, en Espagne et en Irlande, les taux de création et de fermeture de PME concernent seulement les microentreprises (< 10 salariés). Les données sur les États-Unis sont exprimées au niveau des établissements, qui se définissent en fonction du lieu géographique précis où une activité prédominante donnée est exercée, par opposition aux entreprises, qui se composent de plusieurs établissements. Source : Autorités statistiques nationales<sup>11</sup>.

Dans plusieurs pays, les PME sont des acteurs majeurs de l'emploi. Par exemple, au Canada, les PME ont représenté 95 % de la croissance de l'emploi du secteur privé (1,2 million d'emplois) entre 2005 et 2015.<sup>12</sup> De la même manière, aux États-Unis, entre 1993 et le milieu de l'année 2013, les petites entreprises ont créé 14,3 millions d'emplois sur le total de 22,9 millions d'emplois créés sur cette période, soit 63 % de la création nette d'emploi.<sup>13</sup>

Les PME sont également un important vecteur d'innovation, de diversité et de stimulation des exportations. Par exemple, en Allemagne, les PME sont très axées sur l'innovation et la technologie, avec plus de 42 % des PME ayant déjà lancé un produit ou un procédé innovant en 2014.<sup>14</sup> Aux États-Unis, parmi les entreprises très créatrices de brevets (15 brevets ou plus sur une période de 4 ans), les petites entreprises ont produit 16 fois plus de brevets par salarié que les grandes entreprises.<sup>15</sup> De la même manière, à Singapour, l'État a reconnu les PME comme étant un important moteur d'innovation dans la création de nouveaux produits et services, en particulier dans le secteur du numérique.<sup>16</sup>

## A.6 Les PME font face à de nombreuses difficultés, notamment sur les questions réglementaires et fiscales

Dans tous les pays étudiés, la réglementation et la fiscalité sont deux problématiques régulièrement évoquées par les PME. Les retards de paiement, les difficultés de recrutement du personnel et le manque de financement représentent par ailleurs des obstacles majeurs pour les PME.

Au Royaume-Uni, l'enquête Small Business Survey (Enquête sur les petites entreprises) menée par l'État en 2016 rapporte que la concurrence, la réglementation, la fiscalité et les retards de paiement sont autant d'obstacles majeurs à la croissance des PME<sup>17</sup>. Par exemple, le coût de la conformité réglementaire est bien plus élevé pour les petites entreprises que pour les plus grandes :

*« Les éléments de coût fixe de la conformité réglementaire entraînent, de manière proportionnelle, un coût de conformité plus élevé pour les petites entreprises. Les données de l'OCDE révèlent que les petites entreprises (de 1 à 19 salariés) subissent des coûts de conformité réglementaire plus de trois fois supérieurs à ceux des moyennes entreprises (de 20 à 49 salariés) et plus de cinq fois supérieurs que ceux des grandes entreprises (de 50 à 500 salariés). »<sup>18</sup>*

Aux États-Unis, le coût de l'assurance santé semble être la problématique la plus difficile pour les petites entreprises.<sup>19</sup> Les PME américaines doivent également faire face à une disproportion des obligations réglementaires qui pèsent sur elles :

*« D'après les études menées [...], le coût de la conformité réglementaire annuel qui pèse sur les entreprises est estimé à 1 880 milliards d'USD. À 11 % du PIB, cela représente 280 milliards d'USD de plus que les recettes fiscales... en termes de coût de la conformité réglementaire, les petites entreprises paient deux fois plus par salarié et par an que les grandes entreprises. »<sup>20</sup>*

Au Canada, un salarié moyen passe plus d'un mois par an à traiter des questions réglementaires :

---

<sup>11</sup> Allemagne – Registre des sociétés, Statistisches Bundesamt (Destatis) ; Espagne - Demografía Armonizada de Empresas, année 2014, Instituto Nacional de Estadística ; États-Unis – Business Dynamics Statistics, US Census Bureau ; Australie – Counts of Australian Businesses, Australia Bureau of Statistics ; Irlande – Business Demography, Central Statistics Office.

<sup>12</sup> Principales statistiques relatives aux petites entreprises, juin 2016, Innovation, Science et Développement économique Canada, Direction générale de la petite entreprise, page 7.

<sup>13</sup> US Small Businesses Administration, FAQ - [https://www.sba.gov/sites/default/files/FAQ\\_March\\_2014\\_0.pdf](https://www.sba.gov/sites/default/files/FAQ_March_2014_0.pdf)

<sup>14</sup> Traduction à partir de la version anglaise de <http://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Dossier/politik-fuer-den-mittelstand.htm>, Ministère fédéral de l'économie et de la technologie (Allemagne), 2017.

<sup>15</sup> US Small Businesses Administration, FAQ - [https://www.sba.gov/sites/default/files/FAQ\\_March\\_2014\\_0.pdf](https://www.sba.gov/sites/default/files/FAQ_March_2014_0.pdf)

<sup>16</sup> Singapore SMEs More Optimistic, SG SME, 2017 - [www.sgsmc.sg/news/government/singapore-smes-slightly-more-optimistic-index](http://www.sgsmc.sg/news/government/singapore-smes-slightly-more-optimistic-index)

<sup>17</sup> Small Business Survey 2016: SME employers, page 10.

<sup>18</sup> Better regulation, Federation of Small Businesses, page 8.

<sup>19</sup> Small Business Problems and Priorities survey, NFIB Research Foundation.

<sup>20</sup> What Small Business Owners Think About Their Income Tax ROI, Forbes, 2014.

*« Selon le Rapport sur la paperasserie administrative au Canada, le coût total annuel lié à la conformité réglementaire imposée par l'État et au fardeau administratif a atteint 37,1 milliards d'USD en 2014. Dans les entreprises plus petites, un salarié moyen peut passer plus d'un mois par an (185 heures) simplement au traitement des questions réglementaires. »<sup>21</sup>*

En Australie, la conformité au règlement sur la Taxe sur les biens et les services (GST) mobilise d'importantes ressources, notamment pour les PME.

*« Une PME consacre en moyenne 84,1 heures par an à la collecte de la taxe pour le compte de l'État australien, soit plus de deux semaines de travail pleines par an... ce qui représente 6 778 \$ par an pour chacune des 2,02 millions de PME et des entreprises sans employés estimées en Australie, ou encore 13,7 milliards de \$ par an pour toutes les PME... La GST accapare donc deux semaines de travail pleines durant lesquelles les propriétaires d'entreprises ne s'occupent pas de la direction courante de leurs activités. Cela constitue un véritable frein à la productivité et à la rentabilité des PME. »<sup>22</sup>*

La complexité des régimes fiscaux est également invoquée comme constituant une difficulté pour les PME, notamment en France et au Brésil. Au Brésil, les entreprises consacrent 2 600 heures à la fiscalité :

*« La complexité du système fiscal brésilien en termes de nombre d'impôts et taxes différents et d'exigences annexes n'est pas tenable sur le long terme. Dans l'étude annuelle "Paying Taxes" de la Banque mondiale, réalisée conjointement avec PwC, le Brésil est cité comme étant le pays où les entreprises consacrent le plus de temps à la fiscalité (2 600 heures par an, contre 1 025 en Bolivie, 286 au Mexique, 291 au Chili ou 175 aux États-Unis). »<sup>23</sup>*

Le taux de fermeture de PME en Afrique du Sud est l'un des plus élevés du monde. Ce taux élevé s'explique principalement par le manque de financement, mais également par le fardeau réglementaire et les retards de paiement. Les retards de paiement sont un sérieux problème pour les petites entreprises, car le manque de trésorerie qui en résulte asphyxie la croissance et peut même conduire les entrepreneurs à devoir fermer boutique.

## **A.7 Conclusion**

Il existe beaucoup de raisons au fait que les PME sont considérées comme la colonne vertébrale économique des 11 pays de l'étude. Elles comptent généralement pour la majorité, ou quasi majorité, de la VAB et de l'emploi, paient une part substantielle de l'impôt sur les sociétés perçu par l'État et sont des moteurs de croissance, d'innovation et de diversité économique. Leur contribution est particulièrement remarquable compte tenu des obstacles auxquels elles doivent faire face, notamment le manque de financement, les difficultés de recruter du personnel, les retards de paiement et la disproportion de la charge liée à la conformité réglementaire et fiscale.

---

<sup>21</sup> Regulation Costs for Canadian Businesses, CFIB, 2015

<sup>22</sup> SME Compliance Costs, MYOB Australia, 2015

<sup>23</sup> Global Legal Insights – Corporate Tax, Fourth Edition, Global Legal Group, 2016, page 22.

## Annexe B Questionnaire de l'enquête

Question	Propositions de réponse (le cas échéant)
À quelle tranche d'âges appartenez-vous ?	
Êtes-vous un homme ou une femme ?	
Parmi ces propositions, laquelle définit votre entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprise privée</li> <li>• Entreprise cotée en bourse</li> <li>• Entreprise publique</li> <li>• ONG/Fondation</li> </ul>
Quel est votre niveau d'implication et de connaissance des décisions prises au sein de votre entreprise en matière de finance et d'administration ?	
Depuis combien de temps votre entreprise est-elle en activité ?	
Dans quel pays êtes-vous personnellement basé ?	
Ce pays accueille-t-il également votre SIÈGE SOCIAL ?	
Parmi ces propositions, laquelle décrit le MIEUX la taille de votre entreprise dans votre pays ?	
Combien de salariés votre entreprise emploie-t-elle directement et à plein temps, approximativement ?	
Selon vous, à combien estimez-vous le taux d'évolution du nombre de salariés à plein temps employés dans votre entreprise sur ces 12 prochains mois ?	
Approximativement combien de salariés votre entreprise emploie-t-elle directement à temps partiel ou occasionnellement ?	
Approximativement, quel est votre bénéfice net (avant impôt) réalisé sur ces 12 derniers mois ?	
À combien estimez-vous le taux d'évolution de votre bénéfice net (avant impôt) sur ces 12 prochains mois ?	
Approximativement, quel est votre chiffre d'affaires réalisé sur ces 12 derniers mois ?	
À combien estimez-vous le taux d'évolution de chiffre d'affaires sur ces 12 prochains mois ?	
Approximativement, quelle est la part de votre chiffre d'affaires provenant du pays qui accueille votre siège social ?	
À quelle échelle géographique votre entreprise opère-t-elle généralement ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'échelle nationale</li> <li>• À l'échelle régionale</li> <li>• À l'échelle mondiale</li> </ul>

Question	Propositions de réponse (le cas échéant)
Parmi ces propositions, où se situent vos clients ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrique</li> <li>• Asie</li> <li>• Amérique centrale</li> <li>• Europe de l'Est</li> <li>• Union européenne</li> <li>• Moyen-Orient</li> <li>• Amérique du Nord</li> <li>• Océanie</li> <li>• Amérique du Sud</li> <li>• Les Caraïbes</li> </ul>
Approximativement, combien de clients avez-vous eus ces 12 derniers mois ?	
À combien estimez-vous l'évolution du nombre de vos clients pour ces 12 prochains mois ?	
Dans lequel de ces secteurs votre entreprise opère-t-elle ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banque, Services financiers et Assurance</li> <li>• Formation</li> <li>• Énergie</li> <li>• Agroalimentaire</li> <li>• Marchés publics</li> <li>• Santé et Bien-être</li> <li>• Hôtellerie et Loisirs</li> <li>• Infrastructure, Construction et Transport</li> <li>• Assurance</li> <li>• Biologie</li> <li>• Juridique</li> <li>• Construction et Aviation</li> <li>• Médias, Sport et Divertissement</li> <li>• Industrie minière</li> <li>• Immobilier</li> <li>• Commerce de détail</li> <li>• Technologie et Télécoms</li> <li>• Autre</li> </ul>
Parmi les propositions suivantes, laquelle vous paraît adaptée à votre entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start-up</li> <li>• Entreprise de technologie</li> <li>• Révolutionnaire pour un secteur traditionnel</li> <li>• Aucune de ces propositions</li> </ul>
Quelles sont vos prévisions pour votre entreprise pour ces 12 prochains mois ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Croissance rapide</li> <li>• Croissance constante</li> <li>• Croissance stagnante</li> <li>• En déclin</li> </ul>
Approximativement, quelle est la part des tâches administratives accomplies ces 12 derniers mois dans les catégories suivantes ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches liées à la comptabilité</li> <li>• Tâches RH</li> <li>• Tâches liées à la paie</li> <li>• Tâches liées à la fiscalité</li> <li>• Recouvrement</li> <li>• Traitement des factures reçues</li> <li>• Facturation et traitement des paiements</li> <li>• Acquisition des talents / formation</li> </ul>



Question	Propositions de réponse (le cas échéant)
Selon vous, considérant l'ensemble de ces tâches administratives, combien de jours de travail ont-ils été nécessaires au TOTAL sur ces 12 derniers mois ?	
À combien estimez-vous le coût total (salaires et logiciels spécifiques compris) encouru par votre entreprise pour ces tâches administratives ?	
Quelle part de ce coût total attribueriez-vous au coût lié à des logiciels d'administration spécifiques ?	
Pour ces 12 prochains mois, comment pensez-vous que ces coûts liés aux tâches administratives évolueront-ils ?	
Sur quelles tâches administratives, parmi les suivantes, avez-vous vos efforts pour ces 12 prochains mois afin de gagner en efficacité et en rentabilité ?	
<p>Parmi ces tâches administratives, lesquelles sont réalisées à l'aide d'un logiciel dédié ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches liées à la comptabilité</li> <li>• Tâches RH</li> <li>• Tâches liées à la paie</li> <li>• Tâches liées à la fiscalité</li> <li>• Recouvrement</li> <li>• Traitement des factures reçues</li> <li>• Facturation et traitement des paiements</li> <li>• Acquisition des talents / formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes</li> <li>• Certaines</li> <li>• Aucun logiciel dédié</li> </ul>
Quelles sont les raisons qui motivent l'absence de logiciel dédié pour réaliser ces tâches administratives ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts de mise en œuvre</li> <li>• Chronophage</li> <li>• Systèmes existants non compatibles</li> <li>• Projet d'externaliser directement (à un cabinet comptable par exemple)</li> <li>• Mauvaises expériences passées</li> <li>• Indifférence</li> <li>• Manque de compétences ou de formation au numérique</li> <li>• Processus compliqués</li> <li>• Autre</li> <li>• Aucune raison</li> </ul>
Parmi ces propositions, quelles sont celles qui pourraient inciter votre entreprise à adopter un logiciel dédié pour exécuter ses tâches administratives ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Économies de coûts (coût du temps passé au traitement et à la réalisation des tâches)</li> <li>• Personnel libéré pour d'autres tâches</li> <li>• Éviter les erreurs humaines</li> <li>• Uniformisation de l'exécution</li> <li>• Respect des délais grâce à l'automatisation</li> <li>• Autre</li> <li>• Rien ne pourrait l'y inciter</li> </ul>

Question	Propositions de réponse (le cas échéant)
<p>En assumant que l'une de ces propositions soit incitative, quelle est la probabilité que votre entreprise exécute ces tâches administratives à l'aide d'un logiciel dédié ces 12 prochains mois ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches liées à la comptabilité</li> <li>• Tâches RH</li> <li>• Tâches liées à la paie</li> <li>• Tâches liées à la fiscalité</li> <li>• Recouvrement</li> <li>• Traitement des factures reçues</li> <li>• Facturation et traitement des paiements</li> </ul> <p>Acquisition des talents / formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très probable</li> <li>• Probable</li> <li>• Peu probable</li> </ul>
<p>Si une formation sur la dématérialisation vous était gratuitement offerte pour les tâches suivantes, votre entreprise l'accepterait-elle ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches liées à la comptabilité</li> <li>• Tâches RH</li> <li>• Tâches liées à la paie</li> <li>• Tâches liées à la fiscalité</li> <li>• Recouvrement</li> <li>• Traitement des factures reçues</li> <li>• Facturation et traitement des paiements</li> <li>• Acquisition des talents / formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très probable</li> <li>• Probable</li> <li>• Peu probable</li> </ul>
<p>Dans quelles mesures êtes-vous en accord ou en désaccord avec les propositions suivantes ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inflation des obligations réglementaires impacte la capacité de notre entreprise à rivaliser sur le marché.</li> <li>• Il est difficile de trouver des postes d'économie de coûts administratifs pour gagner en compétitivité.</li> <li>• Nous envisageons de réduire nos coûts administratifs par le biais de la technologie plutôt que par l'externalisation.</li> <li>• La question des économies de coûts est oubliée quand il s'agit de trouver des moyens d'accroître les revenus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout à fait d'accord</li> <li>• Plutôt d'accord</li> <li>• Plutôt en désaccord</li> <li>• Tout à fait en désaccord</li> </ul>

© 2017 Plum Consulting London LLP, tous droits réservés.

Le présent document a été établi pour le compte de notre client et son contenu vise uniquement à répondre ses exigences spécifiques en se basant sur les informations qu'il nous a fournies. Nous déclinons toute responsabilité vis-à-vis de quiconque qui n'est pas notre client commanditaire ; aucun tiers ne devrait se fier au contenu du présent document, et toute utilisation qu'il pourra en faire sera à ses propres risques et périls.