

# Bienvenue dans la PME de demain

Des coéquipiers plus mobiles, plus productifs, mieux équipés et des dirigeants qui se recentreront sur leur vrai rôle de "patrons". C'est cela, la PME de 2020.

Par **Stéphanie Moge-Masson**

**P**lus performante, plus mobile, plus économe. Ce sont les trois qualificatifs qui décrivent le mieux la PME de 2020. Très technologique, elle utilisera quotidiennement de nombreux outils qu'expérimentent actuellement les grands groupes. La SFA, par exemple, se sera imposée dans les petites structures. De quoi s'agit-il ? Cet anglicisme barbare, qui signifie "sales forces automation" (ou, en français, informatisation des forces de vente), désigne un mouvement déjà très largement initié dans les moyennes

et grandes sociétés : demain, vos commerciaux seront équipés d'un "PC à tout faire" qui leur servira de bureau mobile, qu'ils emmèneront partout sur le terrain. Un outil qui modifiera le scénario des rendez-vous clients. Les vendeurs, plus efficaces et donc plus productifs, n'utiliseront plus de bons de commande papier mais saisiront leurs ordres sur leur ordinateur de poche, devant le client, auquel ils remettront, si besoin, un document écrit, sorti d'une imprimante portable. De même, les commerciaux n'auront plus besoin d'appeler le siège afin de connaître la disponibilité d'un produit ; d'un simple clic, ils consulteront le stock de la société et pourront renseigner, en temps réel, leur client. Ils troqueront leurs catalogues papier contre des CD-roms ou des clés USB beaucoup moins encombrants, mais aussi beaucoup plus pratiques et interactifs. Le travail de reporting sera, lui aussi, considérablement plus facile. Les performances commerciales des vendeurs

seront enregistrées et analysées en direct, grâce à des tableaux de bord qui aideront le travail de suivi de la hiérarchie. Même chose pour les autres populations nomades : chauffeurs-livreurs, techniciens, réparateurs... Leurs performances quotidiennes seront "tracées" par les outils high-tech, ce qui permettra à leurs responsables de détecter l'essoufflement de l'un d'eux ou, a contrario, l'excellent résultat d'un autre. Quant à vous, manager, vous serez plus que jamais amené à accomplir votre rôle d'animateurs d'équipe. Vous vous concentrerez, d'une part, sur la gestion des ressources humaines - l'épanouissement des salariés sera l'une des grandes priorités des PME - et, d'autre part, sur la stratégie. D'autant que dans vingt ans, l'offre de "business intelligence" se sera démocratisée. Grâce à des logiciels basés sur le principe de l'analyse statistique, vous pourrez détecter les prospects prioritaires, les clients susceptibles de passer à la concurrence, ceux dont le potentiel de développement commercial est le plus important, etc. Alors, la PME de demain sera-t-elle le paradis de la technologie ? Sans nul doute. Mais ce portrait serait incomplet si l'on n'évoquait pas aussi l'attention accrue qu'elle portera au respect de l'environnement, avec un objectif principal : les économies d'énergie. En 2020, la notion de "développement durable" ne sera plus un vain mot. ■



© NIKONIE - FOTOLIA/PHOTODISC

# Visite virtuelle d'une PME en 2020

## 1 La climatisation

Exceptées les entreprises situées dans les régions les plus chaudes, les PME auront délaissé les systèmes actuels de climatisation, trop gourmands en énergie. Pour faire face aux fortes chaleurs, elles préféreront utiliser des ventilateurs locaux ou installés au plafond, qui consomment peu et procurent une sensation de fraîcheur. Elles s'équiperont également de protections solaires - auvents, volets, stores, films solaires - qui, en été, réduisent des deux tiers les apports de chaleur dus aux rayonnements.

## 2 Les déchets

Demain, les PME chercheront à mieux maîtriser leur production de déchets pour réduire les frais de mise au rebut. Pour cela, elles élimineront certains matériaux de production (palettes) et réduiront leurs consommations (papier). Elles pratiqueront le tri sélectif et placeront des bacs à proximité des postes de travail. Chaque catégorie de déchets aura un code couleur. Pour les déchets dangereux (équipements électriques et électroniques, huiles usagées, piles), des bacs de rétention seront installés à l'extérieur, dans une aire de stockage aérée.

## 3 La salle de visioconférence

Avec la généralisation de la voix sur IP, la téléphonie sur Internet qui concernait 10 % des PME en 2004 devrait toucher plus d'une PME sur trois en 2009, selon l'Idate, centre d'études et de conseil spécialisé dans les industries et marchés des télécommunications. L'une de ses utilisations sera la visioconférence. Elle permettra aux collaborateurs éloignés géographiquement d'assister aux réunions sans être présents physiquement. Les salles de réunion seront donc plus petites mais mieux équipées.

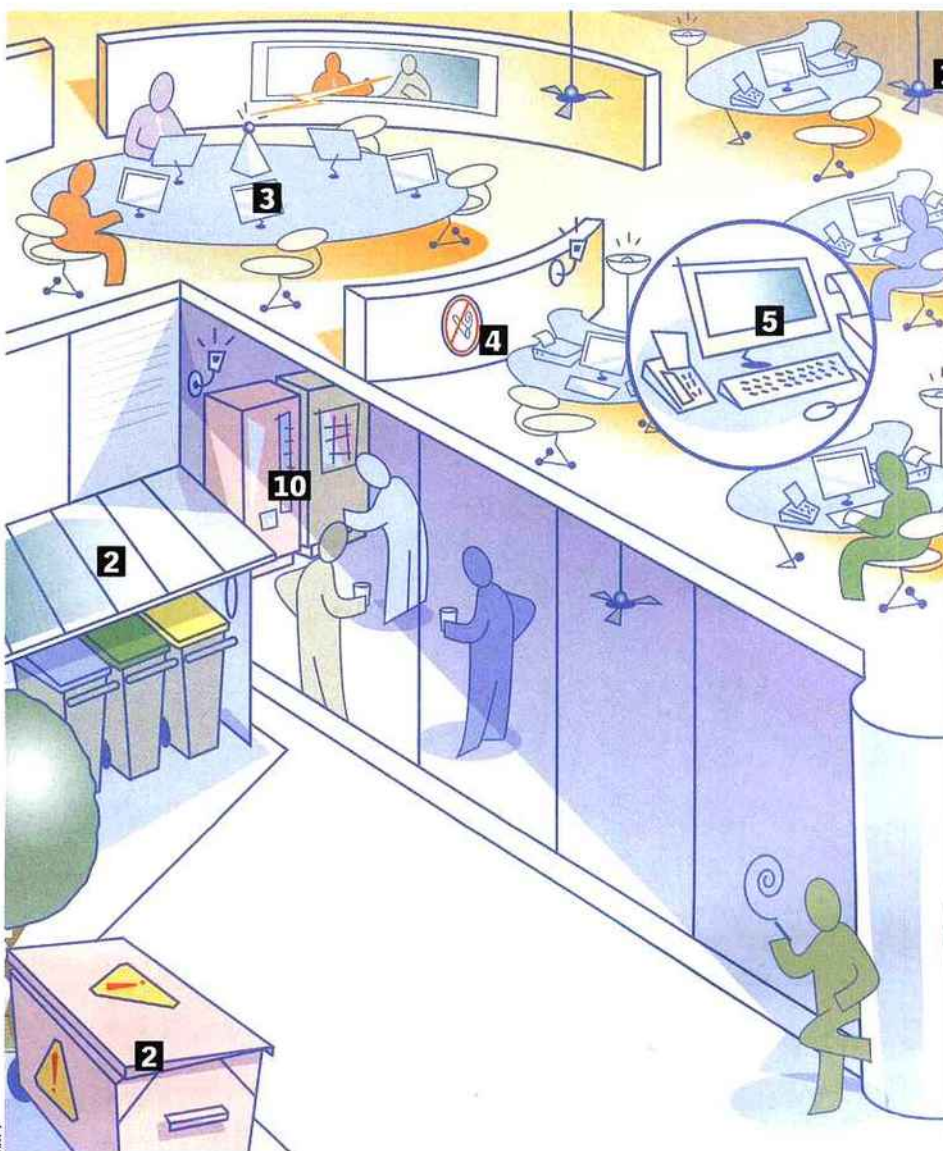
## 4 Une entreprise sans tabac

L'interdiction de fumer dans des "lieux à usage collectif" était, jusqu'à l'année dernière, peu appliquée dans les PME. Mais depuis 2005, la jurisprudence établit que l'employeur a une obligation de résultats et non de moyens. En outre, Dominique de Villepin a annoncé, récemment, l'interdiction du tabac dans tous les lieux publics. Conséquence ? À terme, les fumeurs devront sortir dans la rue pour allumer une cigarette.

## 5 Le PC

L'ordinateur portable ne détrônara pas le poste fixe. Toutefois, dans une dizaine d'années, le disque dur pourrait avoir disparu dans bien des entreprises. Les

données ne seront plus hébergées au sein de la société mais dans un centre sécurisé. Les collaborateurs y accéderont au moyen d'une simple connexion Internet.



## 6 L'éclairage

Les PME utiliseront des détecteurs de présence pour leurs couloirs et l'extérieur de leurs locaux. Grâce à des capteurs à infrarouge et à ultrasons, capables de repérer les mouvements, ils commanderont automatiquement la lumière. Des versions

électroniques détermineront des plages horaires d'éclairage. Les lieux de passage seront équipés de minuteurs, permettant de mettre en route manuellement la lumière. Les endroits inoccupés seront éclairés à l'aide d'ampoules basse consommation.

## 7 Des bureaux décloisonnés

La PME du futur ? Un vaste espace de travail, dans lequel les bureaux ne seront séparés par aucune cloison fixe. Une affirmation corroborée par la plupart des experts. « Dans l'entreprise de demain, il y aura un open space pour tous. Les salariés travailleront les uns à côté des autres. Il n'y aura plus de distinction claire

entre les différents services », projette Gérard Pinot, président de Génie des lieux, une société de création et d'agencement de bureaux. Seules quelques salles de réunion à géométrie variable, constituées de cloisons mobiles, devraient créer la rupture de cet espace de travail uniforme.

## Le parking 9

« D'apparence, la voiture de 2020 n'aura pas trop changé », estime Jean-François Desessard, auteur de l'ouvrage *Quelle voiture pour demain ?* Ce sont les motorisations qui vont se diversifier.

La multiplication des voitures électriques conduira les PME à installer des chargeurs de batteries dans leurs parkings. Il y aura, en revanche, moins de véhicules car le co-voiturage se sera développé. Les deux-roues et la trottinette motorisée séduiront de plus en plus d'urbains, lassés des embouteillages.

## La cuisine et la cafétéria 10

« Plus nomades, les salariés se restaureront à des moments différents la journée », estime Gérard Pinot, président de Génie des Lieux, une société d'agencement de bureaux. En 2020, exit la cantine : la plupart des PME auront mis à disposition de leur personnel une cuisine, où réchauffer des plats, ainsi qu'une salle utilisée comme cafétéria, avec distributeur de boissons chaudes et froides. « La cuisine devrait se généraliser dans les petites entreprises car elle offre un service en plus aux salariés et est, à terme, moins coûteuse que les titres restaurant », analyse Gérard Pinot.

## Une crèche inter-entreprises 11

Les crèches d'entreprises ont le vent en poupe. Depuis 2003, le gouvernement donne un coup de pouce aux sociétés qui décident de créer une crèche pour la progéniture de ses salariés : 25 % des sommes investies à la création et 35 % des charges de fonctionnement peuvent être déduites de l'impôt sur les sociétés. Si ce phénomène est, pour l'heure, embryonnaire, Olivier Bret, président de Tout Petit Monde, spécialisé dans la création de crèches d'entreprises, parie sur l'explosion de ce nouveau service au cours des quinze prochaines années. « Demain, une PME sur deux devrait en être pourvue », assure-t-il.

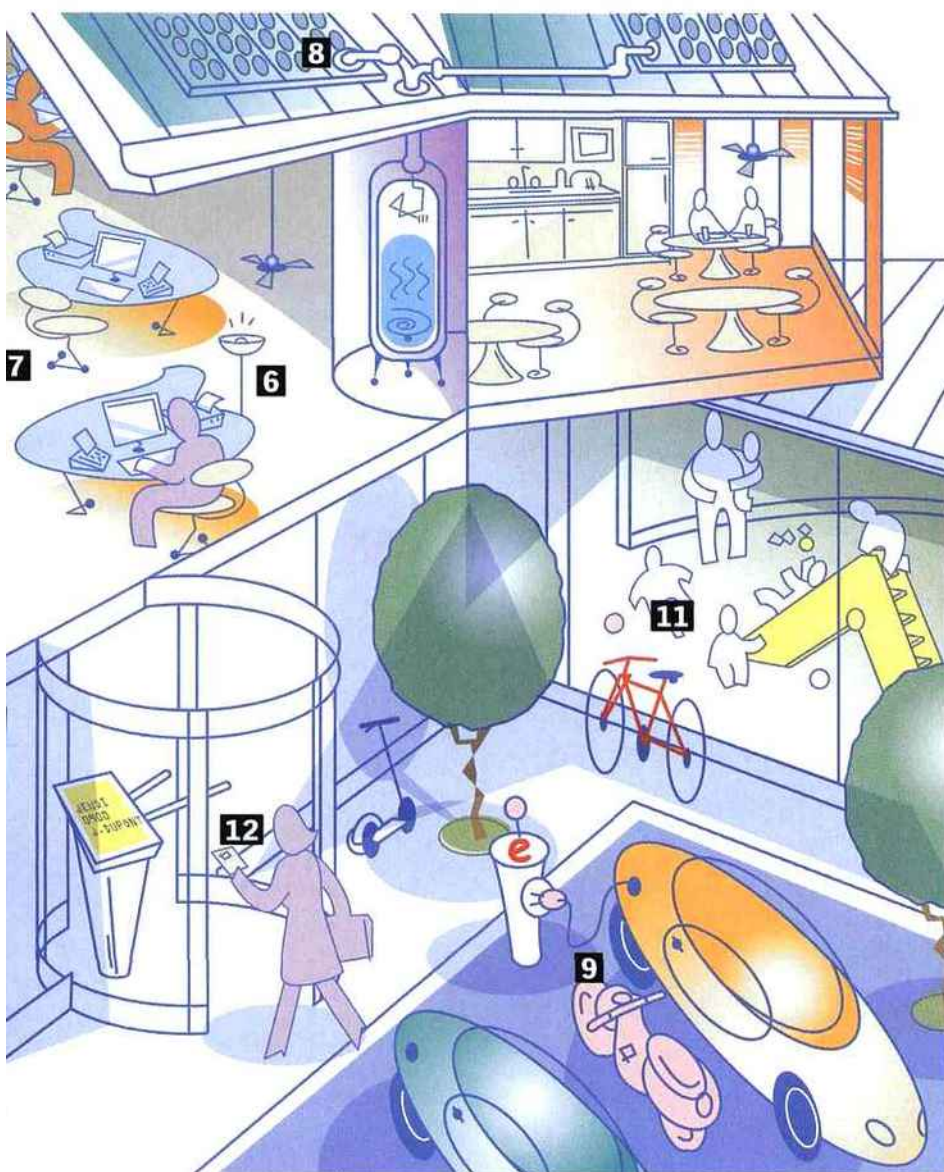
## Un accès sécurisé 12

Sécurité oblige, n'entrera pas qui veut dans les entreprises. Seules les personnes munies d'un badge électronique, relié à un serveur central, pourront y pénétrer. Ce badge devrait également enregistrer, sur un ordinateur, les heures d'entrée et de sortie des salariés, dont le temps de travail sera annualisé. Un autre badge électronique devrait remplacer la classique pointeuse, notamment pour le personnel de production.

## 8 Le toit

Pour pourvoir à ses besoins en eau chaude, la PME de demain installera, sur son toit, un champ de capteurs solaires thermiques permettant de convertir le rayonnement solaire en chaleur. Elle pourra également investir dans un chauffe-eau solaire, équipé

d'un ballon, afin de stocker, pendant plusieurs jours, l'eau chauffée par les capteurs extérieurs. L'intégration de plaques photovoltaïques en verre, plus coûteuse, pourra lui permettre de capter la lumière et de la transformer en électricité.



# Les collaborateurs seront plus im dans la réussite collective

Des salariés qui adapteront leurs horaires selon leur travail et bénéficieront d'un intéressement sur les résultats... C'est le visage de votre entreprise de demain.

Par **Stéphanie Fontana-Bérard**

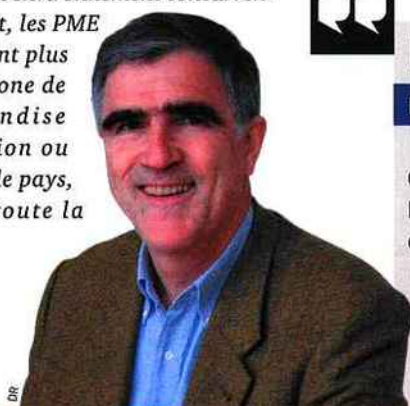
« **D**ans quinze ans, la PME, fortement internationalisée, sera nomade et flexible », prédit Christophe Parmentier, directeur du cabinet de conseil en management Clava Développement et auteur de l'ouvrage *Former l'entreprise de demain* (1). S'il est une caractéristique appelée à évoluer, dans les petites structures, au cours des vingt prochaines années, c'est bien l'organisation du temps de travail. « Le personnel sera moins présent dans les locaux de l'entreprise », confirme Nathalie Olivier-Bichard, présidente de RH Conseil, un cabinet de conseil en ressources humaines pour les PME. La raison ? L'ouverture à l'international. « Pour croître dans un environnement concurrentiel fort, les PME n'auront plus pour zone de chalandise la région ou même le pays, mais toute la

planète », poursuit Christophe Parmentier. Un nomadisme qui concernera, en particulier, les équipes de terrain et, en premier lieu, les forces commerciales.

Première conséquence prévisible : l'essor du télétravail. Certes, ce mode d'organisation existe déjà en France. D'après l'Association française du télétravail et des téléactivités (AFTT), il concerne 7,4 % de la population active (dont 30 % de cadres et d'ingénieurs). Mais, du côté des PME, il reste, pour l'heure, confidentiel. « Chez les patrons de plus de 45 ans, on note de fortes résistances culturelles à ce mode de travail », souligne Philippe Plate-rose, président de l'AFTT. Au fil des

ans, cette réticence devrait s'estomper. « Les entreprises comprendront qu'elles peuvent très bien profiter des compétences de leurs salariés s'ils ne se trouvent pas physiquement dans les locaux de l'entreprise. En outre, le télétravail présente un atout économique : les sociétés réduiront leur facture immobilière et n'auront plus à assumer les frais de transport de leurs collaborateurs », renchérit ce fervent défenseur du travail à distance. Un phénomène qui devrait faire évoluer les modes de management. « Le dirigeant devra savoir coacher et animer ses équipes à distance, par e-mail ou visioconférence », renchérit Christophe Parmentier.

Retrouvez les sociétés citées dans notre carnet d'adresses, page 98.



## INERGIE >> Repères

- |   |  |
|---|--|
| ■ <b>ACTIVITÉ</b> : Conseil en management | ■ <b>DIRIGEANT</b> : Philippe Détrie, 55 ans |
| ■ <b>VILLE</b> : Vanves (Hauts-de-Seine)  | ■ <b>ANNÉE DE CRÉATION</b> : 1986            |
| ■ <b>FORME JURIDIQUE</b> : SAS            | ■ <b>EFFECTIF</b> : 40 salariés              |
|   | ■ <b>CA 2005</b> : 3,9 M€                    |



## L'intéressement est un puissant moteur

**PHILIPPE DÉTRIE**, président d'Inergie

Chez Inergie, les secrétaires, la standardiste, les consultants et les chefs de service sont logés à la même enseigne : « Chaque année, ils reçoivent un tiers des bénéfices de l'entreprise. » Car Philippe

Détrie, le patron de ce cabinet de conseil en management, a mis en place, en 1986, un système d'intéressement ouvert à ses

quarante salariés. Pour eux, c'est synonyme d'un sacré bonus : l'an dernier, ils se sont partagé la bagatelle de 200 000 euros, soit une enveloppe de 5 000 euros par tête ! « Les premières années, c'était un argument de poids pour attirer les consultants et rivaliser avec les grands cabinets de conseil », explique le patron d'Inergie. Mais le chef d'entreprise en a également fait un précieux outil de communication. « Ce système

# pliqués

Télétravail et mobilité inciteront alors à renvoyer aux orties le modèle de l'entreprise aux horaires bien réglés. Qu'ils soient itinérants ou sédentaires, les salariés seront de moins en moins soumis à une organisation monolithique, exigeant de travailler de façon linéaire pendant cinq jours. Une tendance née avec les 35 heures. « Vie professionnelle et sphère personnelle sont de moins en moins cloisonnées, confirme Alain Thibault, président du cabinet en management Bernard Julhiet. Les salariés vont aspirer à une organisation différente du travail, alternant, au cours d'une même semaine, phases de travail et de temps libre. » Une évolution qui devrait également avoir la faveur des employeurs. « En annualisant le temps de travail, les entreprises pourront adapter

## d'implication

possède une vertu pédagogique car il me donne l'occasion, chaque trimestre, de communiquer les résultats de l'entreprise au personnel. » Un moteur de motivation ? Assurément. « Les salariés se sentent davantage impliqués dans la bonne marche d'Inergie. ». D'autant que cet intérêt est divisé entre les différents services. « Seuls ceux qui ont réalisé des bénéfices perçoivent ce bonus », conclut Philippe Détrie.

## DÉMOGRAPHIE

### Dans la PME de demain, les têtes grises seront majoritaires

La France vieillit. Les projections démographiques montrent la progression des plus de 60 ans. En 2030, ceux-ci devraient, en effet, représenter 30 % de la population hexagonale, d'après l'Insee.

« La diminution des personnes en âge de travailler se produira dès 2007, date à laquelle les

baby-boomers cesseront d'être actifs. Dans ce contexte, l'âge moyen de départ à la retraite doit reculer pour stabiliser la population active », analysent Éléonore Marbot et Jean-Marie Petit, dans leur récent ouvrage *Les seniors dans l'entreprise*. Conséquence ? Les têtes grises seront plus présentes dans l'entreprise

de demain. « Il ne sera pas rare de voir des personnes de 60 à 65 ans rester à leur poste de travail pour transmettre leur savoir-faire à des jeunes », assure Gérard Fournier, directeur général du cabinet de recrutement Boyden Intérim et auteur de *Manager les quinquas*.



GETTY IMAGES / PHOTODISC

leur rythme de production aux aléas de leur activité », analyse Michel Weil, directeur adjoint de l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail). Des salariés qui donnent d'importants « coups de collier » – quitte à emmener du travail à la maison – quand le business le réclame et lèvent le pied quand l'activité est moins faste : « Cette flexibilité existe déjà, mais elle devrait se généraliser dans les petites structures », reprend Michel Weil.

**Une PME centrée sur son cœur de métier.** La flexibilité – notion phare des quinze prochaines années – se traduira aussi par un essor de l'externalisation. « Au lieu de gérer elles-mêmes leur standard, leur maintenance, leur parc automobile, leur comptabilité ou encore leur veille juridique, les entreprises feront appel à des prestataires spécialisés », indique Nathalie Olivier-Bichard, présidente du cabinet de conseil en ressources humaines Conseil RH. Sur le modèle anglo-saxon, des fonctions pourtant stratégiques, comme le management des forces de vente, vont, elles aussi, suivre ce mouvement. De même, pour s'offrir des cadres de haut vol sans se ruiner, certains employeurs savoureront les atouts

du regroupement : à plusieurs, ils emploieront ainsi un responsable des ressources humaines ou un directeur financier. Ce mode d'organisation existe déjà : selon la Fédération française des groupements d'employeurs, 10 000 entreprises tricolores adhèrent, actuellement, à 400 groupements d'employeurs. Ce n'est qu'un début. « Ce travail en réseau devrait se renforcer au cours des prochaines années, affirme Jean-Louis Müller, directeur à la Cegos, cabinet de conseil en management et formation. Pour une petite entreprise, ce multisalariat sera une clé de développement. » Dans le même esprit, le portage salarial devrait aussi avoir la faveur des PME. Cette formule permet à de petites entreprises de profiter momentanément d'un cadre en mission de quatre à vingt mois comme responsable administratif, directeur informatique, spécialiste du marketing et de la communication ou même directeur général. Le principe ? La mission de ce cadre de haut vol, très expérimenté, est facturée par une société de portage, qui rémunère le consultant en salaire et perçoit, au passage, une commission de 5 à 10 %. Les avantages ? L'entreprise se décharge de toute la gestion



→→→ administrative et, surtout, elle s'offre un intérimaire très qualifié, qu'elle ne pourrait pas embaucher durablement. Ce mode de travail a pris son envol : il a déjà séduit près de 35 000 entreprises en France, d'après le Syndicat national des entreprises de portage salarial (SNEPS). Et pour cause : un cadre "porté", dont les tarifs démarrent à 500 euros par jour, est 20 % moins cher qu'un consultant classique.

Quant à ses équipiers permanents, la PME de demain cherchera à les fidéliser en les associant très directement à sa croissance. Si elle se développe, actuellement, dans les grandes organisations, la gestion participative (caractérisée par l'actionnariat salarié, l'intéressement et la participation) tarde à s'imposer dans les petites structures. Selon une enquête menée en 2005 par Fondact (association pour la gestion participative, l'épargne salariale et l'actionnariat de responsabilité), seuls 7 % des dirigeants

hexagonaux d'entreprises de moins de 250 salariés pratiquent l'intéressement ou l'actionnariat salarié. Le gouvernement a bien l'intention de changer la donne. En vertu d'une loi votée en juin dernier, les sociétés pourront bientôt verser à leur personnel un supplément de participation (le "dividende du travail") en fonction de leurs résultats, mais aussi attribuer à leurs collaborateurs des actions gratuites pouvant être placées sur un plan d'épargne entreprise (PEE), favorisant ainsi l'actionnariat salarié. De quoi inciter les PME à porter un regard plus attentif à la gestion participative ? On peut l'espérer. « *Le vieillissement de la population entraînera une tension importante sur le marché du travail, analyse Alain Thibault (Bernard Julhiet). Les entreprises peineront à recruter et devront trouver des moyens d'attirer et de fidéliser leurs collaborateurs.* » C'est pourquoi les systèmes d'intéressement devraient fleurir dans les PME. « *Ces dernières intéresseront leurs salariés à des pro-*

*jets spécifiques, comme la réduction des accidents du travail ou la baisse des coûts généraux* », assure Lionel Tourpier, le délégué général de Fondact. De même, intéresser ses salariés aux résultats, voire les associer au capital, pourra être un argument massue pour séduire de bons éléments. D'autant que contrairement à la plupart des leviers de rémunération, la participation et l'actionnariat salarié ne pénalisent jamais l'entreprise en période de vaches maigres, puisqu'ils ne profitent aux collaborateurs que lorsqu'elle gagne effectivement de l'argent. Reste que le principal frein à ce mouvement est d'ordre psychologique. « *Les patrons de PME n'ont pas encore compris l'utilité d'ouvrir le capital à leurs salariés, dont la plupart sont peu qualifiés* », assure Lionel Tourpier. Peut-être faudra-t-il attendre plusieurs décennies pour les décider à franchir le pas. Mais une évolution est en marche. ■

<sup>(1)</sup> Éditions d'Organisation, 1998, 160 pages, 19,70 euros.



## Le télétravail ne nous a pas empêchés de créer une culture d'entreprise

**NATHALIE WEINRYB**, présidente de Parme Communication

Dans les locaux de Parme Communication, situés aux portes de Paris, on pourrait entendre une mouche voler. Pas d'imprimante ou de clavier d'ordinateur qui crépite, ni de discussions matinales devant la machine à café. Et pour cause. Les six salariés de cette agence de communication ont leur bureau... à la maison. « *L'équipe se réunit quelques heures par semaine, dans les locaux de l'agence, pour faire le point* », précise Nathalie Weinryb, sa présidente. Le reste du temps, la chef d'entreprise et ses

attachées de presse travaillent à leur domicile, quand elles ne sont pas en rendez-vous à l'extérieur. La raison ? Une qualité de vie appréciable pour cette équipe composée à 80 % de jeunes mamans. « *Leurs horaires sont libres, confie la dirigeante. Les salariées peuvent faire leurs courses au milieu de la journée ou aller chercher leurs enfants à l'école, quitte à travailler le soir.* » Une organisation qui n'a pas empêché la petite PME de cultiver l'esprit d'équipe. « *Chaque client est géré en binôme*, précise Nathalie Weinryb. *Du coup,*

*l'échange est permanent: nous nous téléphonons plusieurs fois par jour et déjeunons ensemble deux fois par semaine.* » Mais la patronne de Parme Communication n'oublie pas de veiller au grain. « *Je reçois une copie de tous les mails qui sont reçus et envoyés. Si l'une des salariées a une baisse de régime, je m'en rends compte immédiatement* », confie-t-elle. En tout cas, le résultat est là : en un an, l'effectif de la société a doublé et son chiffre d'affaires crû de 80 %.



**PARME COMMUNICATION**  
» Repères

- **ACTIVITÉ** : Communication
- **VILLE** : Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine)
- **FORME JURIDIQUE** : SARL
- **ANNÉE DE CRÉATION** : 2003
- **DIRIGEANTE** : Nathalie Weinryb, 39 ans
- **EFFECTIF** : 7 salariés
- **CA 2006** : 500 000 euros

Avec la visioconférence, des collaborateurs, éloignés géographiquement, pourront faire équipe comme s'ils travaillaient dans le même bureau.



# Les technologies rendront les équipes plus productives

Dans quinze ans, les outils de mobilité permettront aux PME d'économiser temps et argent. Plus mobiles, les collaborateurs continueront à travailler en équipe, aidés de technologies performantes.

Par **Virginie Jacob**

**L**a PME de 2020, et a fortiori ses collaborateurs, sera mobile. Cette affirmation est presque une lapalissade. Mais reste à savoir comment se traduira ce phénomène. « La mobilité n'est pas un concept nouveau, admet Philippe Nieuwbourg, dirigeant d'un cabinet de conseil spécialisé dans les technologies de l'information. Il n'y aura, par conséquent, pas de grand bouleversement dans ce domaine, mais plutôt des améliorations de l'existant. » Une évolution des méthodes de travail liée à la démocratisation des terminaux mobiles, comme les assistants personnels et autres téléphones mobiles. « On peut déjà recevoir un certain nombre de données sur ces outils, mais pour l'instant, lire une

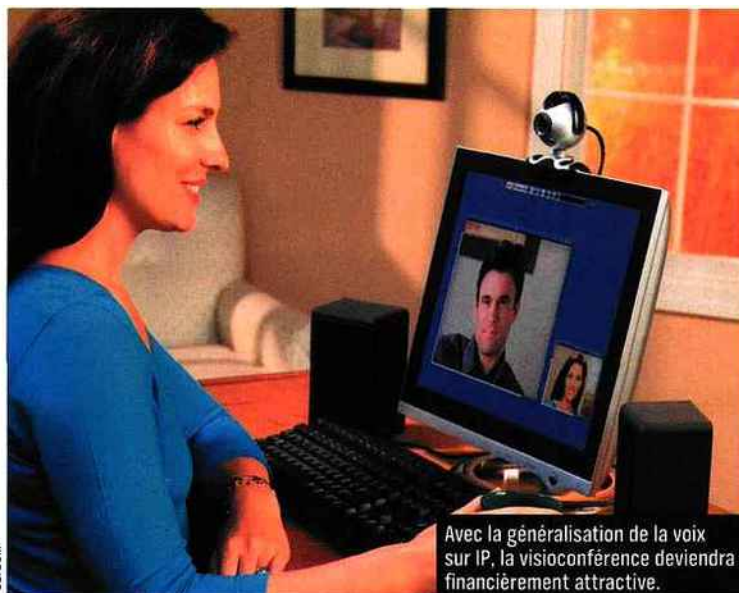
carte sur un téléphone portable reste laborieux, constate Alain Molher, directeur du développement des solutions innovantes sur le marché PME-PMI chez IBM France. Dans quelques années, nous serons équipés d'outils à peine plus encombrants que des assistants personnels mais dotés d'écrans, beaucoup plus ergonomiques, permettant de travailler dans de bonnes conditions. » Équipements dont l'ancêtre est l'actuel tablet PC, moins encombrant que le classique PC portable, grâce à son écran tactile qui remplace le clavier. Reste la question du prix : le ticket d'entrée de ce type d'outils, aujourd'hui situé autour des 2000 euros, baissera-t-il ? « Aucun signe ne permet de l'affirmer avec certitude », répond Philippe Nieuwbourg, pour qui « la

mobilité restera assez coûteuse ». À défaut de voir fondre leurs investissements informatiques, les PME chercheront donc davantage à améliorer la productivité et l'efficacité de leurs équipes. À la tête d'Anatole, une société de quinze salariés spécialisée dans la gestion de parcs de téléphonie mobile, Nicolas Peltier l'a déjà compris : « Certes, le



Le PC portable coûte cher, mais il procure de tels gains de temps qu'il reste indispensable.

**NICOLAS PELTIER**,  
dirigeant d'Anatole



POLYCOM

Avec la généralisation de la voix sur IP, la visioconférence deviendra financièrement attractive.

→→→ PC portable coûte encore relativement cher, mais comparé au temps que l'on peut perdre sur la route voire au coût d'une affaire perdue par manque de réactivité... Le jeu en vaut la chandelle.»

**Des outils de mobilité plus accessibles grâce à la voix sur IP.** C'est plutôt du côté du coût des communications que la PME de 2020 devrait voir sa facture baisser. En effet, la voix sur IP (c'est-à-dire sur Internet), qui a déjà permis à des millions de particuliers et à une poignée d'entreprises pionnières de réduire leur budget de téléphonie fixe, devrait produire le même effet sur la facture du parc mobile. Notamment grâce à la multiplication d'appareils hybrides permettant de basculer du réseau mobile au réseau fixe. Concrètement, lorsque l'utilisateur se trouvera en zone couverte par le réseau wi-fi, il pourra passer des appels via Internet, depuis son téléphone mobile. A contrario, la communication continuera à passer par le réseau GSM quand il n'y aura pas de couverture wi-fi. « Si ces téléphones, qui coûtent actuellement autour de 350 euros, ne sont pas encore accessibles à toutes les bourses, le déploiement de la couverture wi-fi devrait accroître la demande et, par conséquent, faire baisser les prix à l'horizon 2015 », estime David

Chassan, directeur du développement chez l'opérateur Vivaction. Outre leur avantage financier, ces nouveaux terminaux permettront à leur utilisateur d'être joignable en permanence au même numéro, où qu'il se trouve.

Enfin, dernier outil appelé à se démocratiser, la visioconférence devrait bouleverser nos comportements au bureau. « Pour l'instant, 90 % des webcams ont un usage privé, remarque Joël Hamon, directeur général de l'éditeur de solutions de visioconférence Polycom. La visioconférence en entreprise reste donc un marché de niche. » Mais deux éléments devraient favoriser l'avènement de ce nouveau mode de communication. D'une part, la généralisation de la voix sur IP va rendre cet outil financièrement attractif puisque les communications ne coûteront presque plus rien. D'autre part, les nouvelles généra-

tions, déjà très utilisatrices de ce système dans le privé, la plébisciteront inévitablement dans le cadre professionnel. Le prix de l'équipement devrait se stabiliser (150 euros par poste de travail et autour de 4000 euros pour équiper une salle de visioconférence). Mais il paraîtra minime, comparé aux frais de déplacements intempestifs. À moins, bien sûr, de voir subitement chuter le cours du pétrole.

**Une meilleure collaboration malgré la distance.** Des collaborateurs qui échangent plus, mais travaillent volontiers à des milliers de kilomètres les uns des autres : pour que les outils de visioconférence donnent les meilleurs résultats, reste à réinventer le travail en groupe. L'objectif ? Permettre à des coéquipiers géographiquement éloignés de faire équipe comme s'ils travaillaient dans le même espace. Les experts s'accordent là-dessus : la solution passera par l'évolution des outils collaboratifs. Certains, déjà existants, se démocratiseront, notamment grâce à la diffusion plus large des logiciels en mode hébergé (ou ASP). Le principe ? Au lieu d'acheter ses licences informatiques au prix fort, l'entreprise les loue et accède aux logiciels (hébergés, dans ce cas, à l'extérieur) via Internet. Certes, la solution n'est pas nouvelle. Mais elle devrait prendre de l'ampleur au cours des années à venir. Un baromètre de la demande ASP dans les PME, réalisé par l'ASP Forum et Companeo, montre d'ores et déjà un début d'engouement : entre février et septembre 2005, la demande de solutions de type ASP a grimpé de 8 %



Demain, on n'aura plus qu'un seul mobile permettant de téléphoner via Internet ou par le réseau GSM.

**DAVID CHASSAN,**  
directeur du développement chez Vivaction





d'une société de conseil en développement commercial, Blade Associés, qui dépense 100 euros par mois dans une solution de partage de données, il souhaiterait aller encore plus loin dans l'utilisation de sa solution

Chez Polycom, la solution de visioconférence pour équiper une salle coûte environ 4 000 euros.

Déjà utilisés par certaines PME pionnières, ces sites Web simplifiés, dont la vocation est moins mercantile que sociale, permettent à tous les internautes de s'exprimer en ajoutant un commentaire au texte d'origine. De même, les spécialistes prévoient une multiplication des wikis, sortes de blogs dans lesquels les internautes, au lieu d'ajouter un simple commentaire, peuvent modifier certains éléments. « Actuellement, les barrières culturelles interdisent à ces outils de s'imposer véritablement dans les PME », constate Philippe Nieuwbourg. Mais de la même manière que les blogs se vulgarisent depuis 2004, « les wikis connaîtront un véritable engouement dans les dix ans à venir », estime Ludovic Dubost, fondateur de XpertNet, éditeur et hébergeur de wikis. D'autant que ces solutions sont largement à la portée des petites structures : quelques dizaines d'euros par mois sont suffisants pour créer un blog ou un wiki. Finalement, forts de tous ces outils, les collaborateurs de la PME de 2020 se verront moins, mais communiqueront plus ! ■

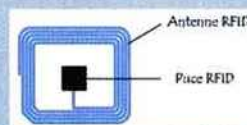
soit une croissance annuelle de l'ordre de 16 %. Et la création, en septembre dernier, d'un label ASP « devrait encore accroître la confiance des entreprises dans ce modèle », estime Stanislas de Rémur, patron de l'éditeur de solutions Oodrive Technologies. Ce boom de l'ASP pourrait avoir des incidences majeures sur la maturité informatique des entreprises, même les plus petites : en 2020, chaque PME pourra s'offrir, pour quelques dizaines d'euros par mois et par utilisateur, un logiciel permettant à tous les membres de son équipe d'avoir accès à l'ensemble des contacts, historiques clients, tarifs, stocks... sur un seul et même système centralisé, et ce qu'ils soient au bureau ou en déplacement. Pour Damien Duchateau, président de l'éditeur de solutions Ines, « ces outils, en facilitant la circulation du flux d'information, permettront aux commerciaux d'être beaucoup plus performants et de faire des offres plus structurées aux clients ». Chez JDL Entreprise, une société de commercialisation d'offres Internet et de téléphonie mobile de 16 salariés, on a investi, en 2005, dans une solution de gestion de la relation client. Montant de l'investissement : 600 euros par mois, pour une vingtaine de personnes. Désormais, grâce à un simple code confidentiel, les commerciaux ont accès à leurs dossiers et à ceux de leurs collègues, où qu'ils soient, par le biais d'une simple connexion Internet. « Le fait que les commerciaux soient en déplacement la moitié du temps n'est absolument plus pénalisant », souligne le directeur commercial Lionel Badoz. Un avis que partage Serge Labouyrie. Aux commandes

collaborative : « Nous pourrions gagner du temps en partageant certains dossiers avec nos clients. Plus besoin de leur envoyer un devis ou une facture... Un code d'accès leur permettrait de visualiser ces documents, stockés dans nos dossiers partagés. » Logiciels de CRM, de comptabilité, sauvegarde en ligne... « Dans une dizaine d'années, tous les logiciels seront utilisés en mode ASP », affirme Stanislas de Rémur. Autres changements : le disque dur disparaîtra peu à peu et on ne trouvera plus, sur les bureaux, que des écrans et des claviers. D'autres outils, poussant plus loin le domaine du partage de données, vont aussi se démocratiser : les blogs.

## TRACABILITÉ

### Plus de codes-barres pour les fournisseurs de la grande distribution

Finis les codes-barres ; demain, les articles que nous achèterons dans la distribution seront équipés de puces électroniques. Derrière celles-ci, se cache une nouvelle technologie : la RFID (Radio Frequency Identification). Ce système, qui repose sur une étiquette radio (puce couplée à une antenne), permet de transférer des informations par radiofréquence et non plus par lecture optique. Au-delà du gain de temps qu'elle procure, très appréciable pour les



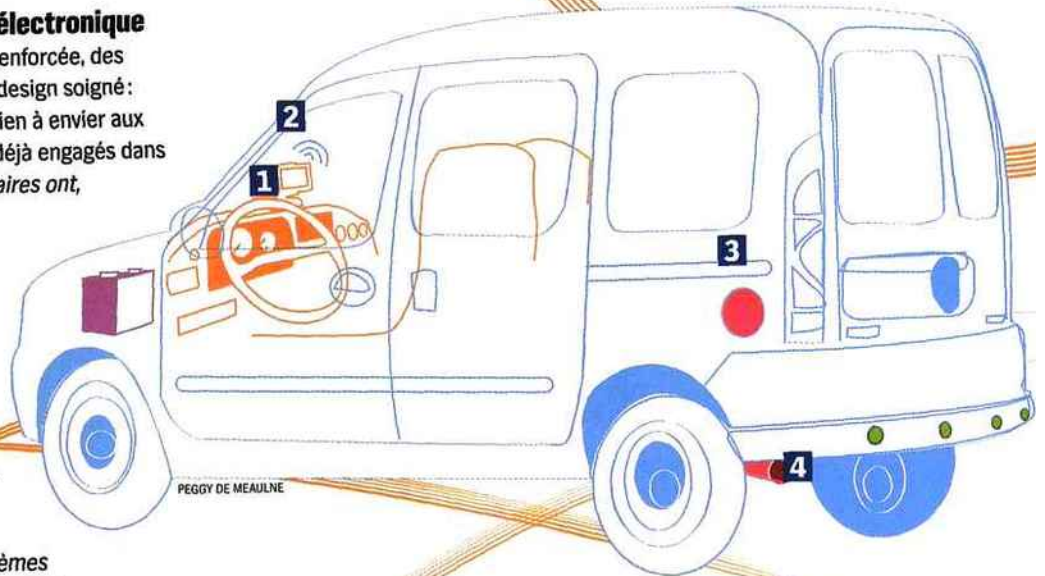
opérations de manutention, l'étiquette RFID peut contenir bien plus d'informations que le code-barres. Informations qui permettent une meilleure traçabilité des articles, et donc une meilleure lutte contre le vol et la contrefaçon, mais aussi, dans le domaine de l'alimentaire, une meilleure connaissance de la provenance des produits,

du respect de la chaîne du froid... Autant d'atouts qui séduisent la grande distribution : la chaîne américaine Wal-Mart s'est intéressée à la RFID dès 2004. Si pour l'instant, le prix est élevé - de 0,7 centime à 2 euros environ, l'étiquette RFID -, les tarifs devraient bientôt baisser. Pour en savoir plus : visitez le salon RFID 2006, les 29 et 30 novembre 2006 à la Chambre de commerce et d'industrie Lille Métropole. [www.rfid-show.com](http://www.rfid-show.com)

# Les véhicules utilitaires seront intelligents

## 1 Plus de sécurité grâce à l'électronique

Une puissance élevée, une sécurité renforcée, des équipements high-tech et même un design soigné : l'utilitaire de 2020 n'aura (presque) rien à envier aux berlines. Des constructeurs se sont déjà engagés dans cette voie. « Tous nos véhicules utilitaires ont, désormais, une motorisation supérieure à 100 CV », note Laurent Debure, attaché de presse Technique-Produits chez PSA. Plus puissants, les véhicules utilitaires (VU) disposeront de systèmes de vision de nuit, de contrôle des distances, de caméras de vision à 360° pour l'aide au stationnement... L'électronique aura toute sa place dans les fourgonnettes et autres véhicules professionnels. « Ces systèmes seront tout d'abord optionnels, puis montés en série », précise Hervé Poquet, responsable de la communication pour les véhicules industriels chez Mercedes. Le VU deviendra, ainsi, plus "intelligent" et donc plus sûr.



## 2 Un GPS plus intelligent

« Le GPS, c'est la climatisation d'hier », observe Édouard Rance, consultant chez ERCG, société spécialisée dans la gestion de flottes automobiles. Dans les années à venir, il sera en série sur tous les véhicules. » Mais surtout, la technologie GPS, qui permet un guidage en temps réel, sera de plus en plus souvent combinée à l'information trafic. Un embouteillage ? Votre système de navigation, qui disposera d'un récepteur RDS-TMC, captant les informations trafic diffusées par les radios, vous proposera un nouvel itinéraire.

## 3 Différentes motorisations possibles

Plus respectueux de l'environnement, moins gourmand en carburant, le véhicule utilitaire de demain pourra fonctionner selon différents principes de motorisations.

- L'hybride, qui possède deux types de motorisations, thermique et électrique, pourrait séduire plus de monde, si les aides et autres incitations fiscales se multiplient. À l'horizon 2020, les experts estiment que ce type de véhicules pourrait représenter jusqu'à 10 % du parc automobile. Seul bémol : le prix, 10 à 15 % plus élevé que celui d'une voiture "classique".
- La pile à combustible, qui fonctionne à l'hydrogène, permettrait de voir alors apparaître des stations à hydrogène. Seul hic :

le prix, environ 60 fois plus qu'un moteur conventionnel.

- La voiture électrique, qui fonctionne grâce à une batterie. « Cette solution deviendra intéressante dès lors que sa capacité dépassera les 200 kilomètres », souligne Édouard Rance, consultant chez ERCG, spécialisée dans la gestion de flotte automobile. À condition que les parkings des entreprises soient équipés en chargeurs.
- Les biocarburants, produits à partir de déchets végétaux ou de plants cultivés dans ce but, comme l'éthanol, représentent aussi une solution. Objectif affiché de la France : 10 % des véhicules devront rouler aux biocarburants d'ici à 2015.

## 4 Moins d'émissions de polluants

Certes, le parc automobile de 2020 inclura différents types de motorisation (hybride, électrique...). Mais les motorisations classiques ont encore de beaux jours devant elles. Les constructeurs devront poursuivre leurs efforts en termes d'émissions de polluants afin de répondre aux normes d'émissions Euro 5. Applicables d'ici à 2010, elles visent à réduire les émissions de monoxyde de carbone, d'hydrocarbures, d'oxydes d'azote et de particules. Les pots d'échappement seront obligatoirement équipés de filtres à particules.

# Les petites entreprises seront économes

La PME devrait être plus que jamais soucieuse de maîtriser ses dépenses et d'identifier ses coûts cachés. Au premier rang de ses préoccupations : réduire sa consommation énergétique.

Par **Hélène Duvigneau**

« **A**vec la raréfaction des combustibles fossiles, l'énergie sera, à l'avenir, de plus en plus chère, prophétise Pierre Radanne, expert en questions énergétiques et président de l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie). Or, les PME recèlent d'importants gisements d'économies d'énergie. Si elles veulent rester compétitives, elles devront apprendre à rationaliser leur consommation. » Première source d'économies : le chauffage des locaux. Selon la Chambre de commerce et d'Industrie de Paris, chauffage, climatisation et ventilation représentent entre 50 % et 80 % de la facture d'électricité d'une entreprise du tertiaire. La PME de demain se sera donc offert des locaux énergétiquement performants, bien isolés et équipés de technologies permettant de limiter les pertes d'énergie, comme des protections solaires. « Certes, ce type d'installation entraînera un surcoût, de l'ordre d'une dizaine d'euros par m<sup>2</sup>, reconnaît Catherine Dupré, expert technique à la direction commerciale de

Gaz de France. Mais l'investissement sera rapidement amorti grâce à la diminution de la consommation énergétique des bâtiments. » Quant aux sociétés qui n'auront pas la chance d'être installées dans des locaux neufs, elles se seront appliquées à isoler les combles et à poser un bardage extérieur pour isoler les murs. Des travaux qui peuvent, selon Catherine Dupré, « faire fondre de 30 % les dépenses de chauffage ». D'autres équipements auront le vent en poupe, comme les chaudières à basse température, permettant d'économiser de 12 à 15 % sur la facture d'électricité par rapport aux machines ordinaires, ou encore les thermostats programmables qui réduiront, voire couperont le chauffage la nuit et le week-end. Quant aux systèmes de climatisation, « énergivores », ils ne seront plus guère au goût du jour. « Les entreprises privilégieront les solutions de rafraîchissement naturel et utiliseront, de préférence, des auvents, des volets ou des stores pour réduire le rayonnement solaire », prévoit Catherine Dupré. Dans les régions les plus chaudes, où ces solutions ne sont pas suffisantes, les ventilateurs électriques fonctionneront à plein régime, de même que les climatiseurs solaires. Aujourd'hui trois fois plus chers que les classiques, ces nouveaux équipements, qui réduisent de moitié la facture d'électricité, se seront sans doute démocratisés d'ici là. Côté éclairage, les PME auront accompli beaucoup de chemin pour rationaliser leur consommation. Utiles, les minuteurs et détecteurs de présence réguleront la mise en route de l'éclairage dans tous les lieux de passage (garage, couloirs, toilettes). Mais le plus grand chan-

Demain, vous équiperez peut-être aussi votre entreprise de panneaux solaires pour la chauffer.





Les chefs d'entreprise devront réaliser des audits pour connaître et maîtriser leurs dépenses d'impression.

**PASCAL HANDY**, responsable marketing chez Epson France

gement est à chercher du côté des énergies renouvelables, gratuites par nature. « On peut estimer que le chauffe-eau solaire, producteur d'eau chaude sanitaire, n'aura plus de secret pour les entreprises, pas plus que les panneaux photovoltaïques, qui transforment la lumière en électricité », souligne Jocelyne Canetti, directrice de la division Entreprises chez EDF.

**S'équiper plus intelligemment.**

Outre l'attention portée à sa consommation d'énergie, l'entreprise du futur sera experte dans la traque aux coûts cachés. Le prix d'achat du matériel comptera donc au moins autant que son coût d'utilisation et de mise au rebut. Elle n'investira plus que dans des ordinateurs estampillés Energy Star, un label écologique créé en 1992 aux États-Unis, garant d'une consommation énergétique inférieure à la moyenne. Source de gaspillage, l'impression fera également l'objet d'une politique drastique d'économies. « Les PME utiliseront des encres moins consommatrices en eau, des imprimantes au temps de préchauffage réduit, qui généreront moins de déchets de consommables », assure Thomas Gatignon, chef de produit impression chez Dell France. Ainsi, 2020 sonnera le glas des imprimantes personnelles au profit des appareils multifonctions – qui permettent d'imprimer, de copier et de scanner –, plus économiques et dont l'entretien se fera à distance, via Internet. Par ailleurs, les entreprises chercheront à sensibiliser leurs équipes pour qu'elles cessent d'imprimer à tort et à travers. « Les dirigeants feront réaliser des audits

pour connaître leurs dépenses d'impression, explique Pascal Handy, responsable marketing chez Epson France. En adaptant leur parc à leurs besoins, elles pourront réaliser jusqu'à 30 % d'économies. » Les salariés seront, ainsi, adeptes de l'impression recto-verso et verront l'accès à la couleur, cinq à sept fois plus chère, limité.

**Mieux gérer ses déchets.** Dernière source de coût : les déchets. En réduisant leur production et en recyclant ses matériaux usagés plutôt que de les mettre au rebut, les PME réaliseront des économies substantielles. Aujourd'hui, la mise en décharge d'une tonne de déchets coûte environ 150 €. Sachant que les coûts augmenteront, les petites structures seront fortement incitées à trier leurs déchets dans des conteneurs spécifiques pour les revaloriser. « Elles pourront, par exemple, revendre 100 € un ordinateur usagé, plutôt que de verser 200 à 400 € pour l'éliminer », illustre Marc Cheverry, chef du département de la gestion optimisée des déchets de l'Ademe. Une préoccupation qui obligera l'entreprise à reconsidérer sa politique d'achat, en évitant les produits nocifs pour l'environnement, en particulier les emballages, dont elle reste responsable de l'élimination. Fort heureusement, les pouvoirs

**DÈS AUJOURD'HUI**

**Participez à la réduction des émissions de gaz**

Malgré tous leurs efforts pour diminuer leur consommation énergétique, les PME ne pourront pas réduire du jour au lendemain leurs émissions de produits polluants. Partant de ce constat, Éric Parent, fondateur de Climatmundi, a instauré un système de compensation leur permettant de devenir "neutres" en CO<sub>2</sub>. Le principe ? Après avoir calculé les émissions de gaz à effet de serre engendrées par l'entreprise et fait homologuer ce bilan par l'Ademe, Climatmundi lui propose de compenser ses émissions en versant 20 € HT

par tonne de CO<sub>2</sub> émise. L'argent est ensuite utilisé par Climatmundi pour financer des projets de réduction de gaz à effet de serre. Selon Éric Parent, cet engagement écologique, qui répond à une préoccupation majeure des consommateurs de tous horizons, est un atout commercial de premier ordre. Récemment, la compagnie londonienne de taxis Radio Taxis, qui avait investi 100 000 euros pour devenir neutre en carbone, a vu son chiffre d'affaires progresser grâce à cette image d'entreprise "propre".

publics s'impliqueront dans ce combat. « Les PME seront aidées par des filières de recyclage spécialisées, qui se développeront tant au niveau des fédérations professionnelles que des régions », poursuit Marc Cheverry. De même, dans le BTP, des lieux de dépôts de déchets de démolition devraient être mis en place autour des grands pôles urbains. De quoi faciliter la vie des entreprises. ■



En versant 20 euros par tonne de CO<sub>2</sub> émise, les entreprises financent des projets de réduction de gaz à effet de serre.

**ÉRIC PARENT**, fondateur de Climatmundi

