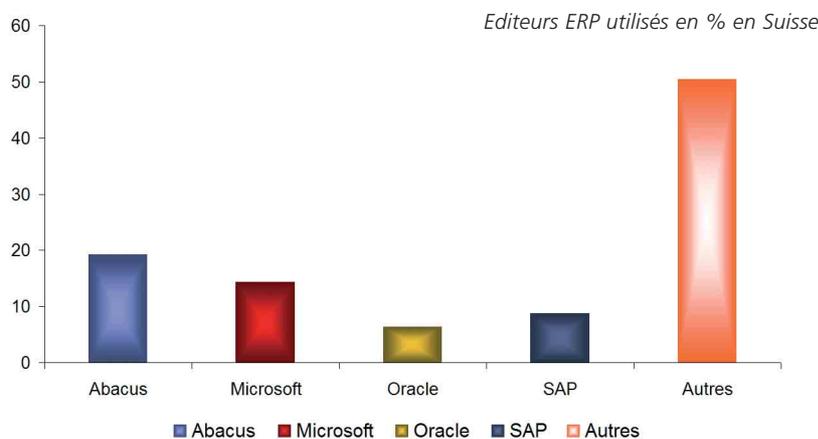


Étude HEG

Comportement des PME/PMI suisses en matière d'adoption de système de gestion intégré

Depuis déjà plus de dix ans, les éditeurs d'ERP ciblent les PME/PMI pour vendre leurs produits. Les dirigeants et dirigeants de PME/PMI sont fortement sollicités par la publicité et par les vendeurs d'ERP. De nombreux articles de presse amplifient cette pression en affirmant que les ERP sont indispensables aux PME/PMI pour faire face à l'accroissement de la concurrence ainsi qu'à la mondialisation. La littérature est abondante en matière de mise en place et d'utilisation de système de gestion intégré, pourtant, jusqu'à présent, aucune étude ne répond aux questions suivantes:



- **Quel est le degré de connaissance des PME/PMI suisses en matière d'adoption de système de gestion intégré et comment se comportent-elles face à ces nouveaux outils?**
- **Quel type/catégorie de PME/PMI met en place et utilise un ERP?**

C'est principalement ces manques que notre étude entend combler. Nous apportons également des informations chiffrées sur la mise en place de ces outils modernes de gestion, informations qui pourront servir d'aide à la décision pour nos cheffes et chefs de PME/PMI qui souhaitent installer un progiciel de gestion intégré.

Au total, 687 PME/PMI suisses ont participé à l'enquête (échantillon total), parmi ces entreprises, seules 125 PME/PMI utilisent un ERP (échantillon ERP). Nous avons utilisé une approche empirique en envoyant plus de 4'000 questionnaires à des PME/PMI des secteurs tertiaires et secon-

daire des trois principales régions linguistiques de Suisse. Le questionnaire, envoyé par courrier et disponible online sur le site Internet de la Haute École de Genève et des éditeurs qui soutiennent notre recherche, compte une soixantaine de questions élaborées sur la base d'une étude de cas détaillée. Voici, de manière succincte, les principaux résultats de notre recherche.

En Suisse, le pourcentage de PME/PMI qui utilisent un ERP est faible, il se situe entre 17 % et 19 %. La région linguistique de l'entreprise interrogée n'a quasiment aucune influence sur le fait qu'une PME/PMI utilise ou non un ERP.

L'analyse des réponses des entreprises qui n'utilisent pas de système de gestion intégré démontre que nos PME/PMI ne connaissent pas suffisamment ces outils de gestion modernes que sont les ERP. La terminologie ERP, PGI n'est pas évidente pour nos petites et moyennes entreprises. L'utilité, les avantages et les difficultés de

la mise en place ne sont manifestement pas plus clairs. Il existe également un manque de connaissances des coûts engendrés par ce type de projet. Les raisons invoquées pour la non installation d'un tel système ne correspondent pas aux critiques qu'en font les PME/PMI qui elles ont déjà implémenté un ERP. Ce paradoxe démontre la méconnaissance, en matière d'ERP, des entreprises (PME/PMI) qui constituent notre "tissu économique".

Choix du produit

Nos PME choisissent leur ERP en fonction de la qualité et de la pérennité de l'éditeur mais le produit choisit change en fonction de la région linguistique. Les entreprises suisses allemandes interrogées se tournent plus vers ABACUS, Microsoft, voire SAP, alors que les entreprises romandes choisissent Oracle ou d'autres éditeurs moins connus. La taille de l'entreprise (en termes de chiffre d'affaires) influence également l'éditeur choisit; ABACUS et Microsoft pour les petites PME contre Oracle pour les plus grandes PME. SAP est utilisé quasiment indifféremment par les petites et moyennes entreprises. Plus de 50% des entreprises choisissent des éditeurs autres que les leaders, ce qui est étonnant car cela ne correspond pas au critère de "pérennité" annoncé.

Profil des PME/PMI qui utilisent un ERP

Comme attendu, les résultats de l'enquête permettent de dégager le profil des PME/PMI suisses qui gèrent leurs ressources à l'aide d'un outil de gestion intégré. Ces

PME/PMI sont plus particulièrement des sociétés anonymes du secteur secondaire, ayant un nombre d'employés supérieur à l'entreprise suisse moyenne. Le chiffre d'affaires et le total du bilan des entreprises qui utilisent un ERP sont également plus élevés que la moyenne. La tendance à la croissance du chiffre d'affaires est également plus fréquente parmi les entreprises possédant un ERP. Nous avons ainsi constaté que les PME/PMI suisses qui se "lancent dans l'aventure ERP", sont des entreprises qui ont des moyens financiers supérieurs à la moyenne. Malgré tout, une petite taille, des ressources financières limitées et l'appartenance au secteur tertiaire ne constituent absolument pas un frein à l'installation d'un système de gestion intégré et ceci contrairement à nos attentes. Le degré de satisfaction, en matière de mise en place d'ERP des petites ou des moyennes entreprises est en effet similaire. Il est également intéressant de relever que 44 % des entreprises de notre échantillon qui utilisent un ERP appartiennent à un groupe (holding ou autres). Cela signifie que le taux d'utilisation des ERP par les PME diminuerait certainement si ces PME/PMI (filiales d'un groupe) n'étaient pas obligées d'utiliser un ERP!

Décision d'implémentation, attentes principales et résultats

Les PME/PMI suisses décident d'investir dans un système de gestion intégré principalement parce que leur ancien système est obsolète. Nos entreprises attendent de l'ERP une meilleure intégration des opérations de gestion, une amélioration de l'information et une diminution des coûts. L'analyse de la satisfaction montre que les attentes sont comblées, particulièrement en matière d'information. La quasi-totalité des entreprises mentionne également l'amélioration de la qualité du travail comme plus-value. Cependant, la complexité reste la difficulté la plus souvent citée lors de la mise en place d'un ERP. Contrairement à nos attentes, un très faible pourcentage d'entreprises a dépassé les budgets prévus lors de la mise en place du système. •

h e g

Haute école de gestion
Genève

Informations chiffrées sur les projets de mise en place d'ERP

L'étude de "l'échantillon ERP" permet de dégager des informations chiffrées. Ces informations peuvent varier fortement en fonction de l'entreprise ou du projet. Le nombre de modules mise en place, par exemple, influence le coût et n'est pas pris en compte car nous nous basons sur des moyennes. Il s'agit uniquement de tendances, qui sont résumées ci-dessous:

Durée du projet:

- Moins d'un an pour 80 % des entreprises interrogées
- Moins de 6 mois pour 53 % des entreprises interrogées

Nombre de collaborateurs internes impliqués dans le projet:

- Moins de 7 % du total des collaborateurs de l'entreprise

Nombre de consultants:

- Un consultant par collaborateur interne impliqué

Coût du projet (en % du chiffre d'affaires):

- Moins de 1 % pour 35 % des entreprises interrogées
- Entre 1 % et 3 % pour 38 % des entreprises interrogées

Coût du "consulting" (en % du coût total):

- Moins de 20 % pour 57 % des entreprises interrogées
- Entre 20 % et 50 % pour 20% des entreprises interrogées

Coût des licences (en % du coût total):

- Moins de 10 % pour 34 % des entreprises interrogées
- Entre 10 et 15 % pour 20 % des entreprises interrogées

Coût de la maintenance (en % du chiffre d'affaires):

- Moins de 0,5 %

Coût de l'outsourcing (= infogérance, en % du chiffre d'affaires):

- Moins de 0,5 %

Nombres de modules installés (moyenne):

- 4 modules

Modules les plus utilisés:

- Plus de 80 % des entreprises interrogées utilisent le module finance
- Viennent ensuite les modules achats, ressources humaines, gestion des stocks et gestion de la clientèle utilisés par plus de 50 % des PME/PMI et le module production utilisé par moins de 40 % des entreprises interrogées.

Nombres d'utilisateurs de l'ERP dans l'entreprise:

- Moins de 10 utilisateurs pour 50 % des entreprises interrogées
- Entre 10 et 100 utilisateurs pour 44 % des entreprises

Chef de projet:

- En général, il s'agit du directeur administratif et financier

Architecture de l'ERP:

- Client-serveur

Taux de réussite (en termes de respect des délais et des budgets):

- Plus de 95% des projets

Satisfaction globale:

- 3,8 sur une échelle de 1 à 5

Pour de plus amples informations, veuillez vous adresser à:

Catherine Equey, Professeure HES catherine.equey@hesge.ch et
Jean Tuberosa, Professeur HES jean.tuberosa@hesge.ch