

**PC**  
**EXPERT**

# LE CAHIER DES ENTREPRENEURS



**“Notre objectif : réduire le piratage de logiciels de 42 % à 35 % pour que la France entre dans la moyenne européenne”**

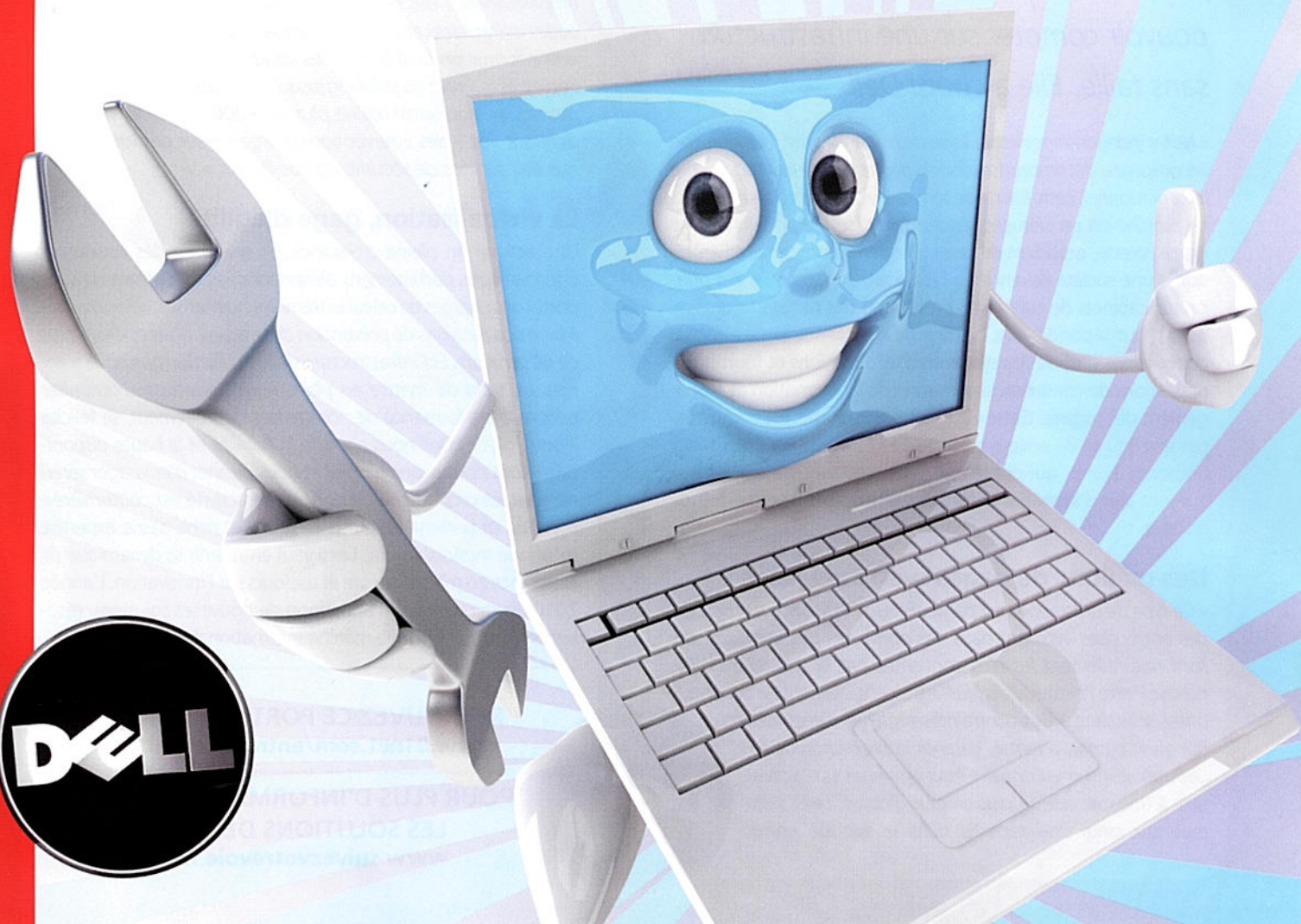
*Natacha Jollet-David,  
Porte-parole du BSA en France p. 43*

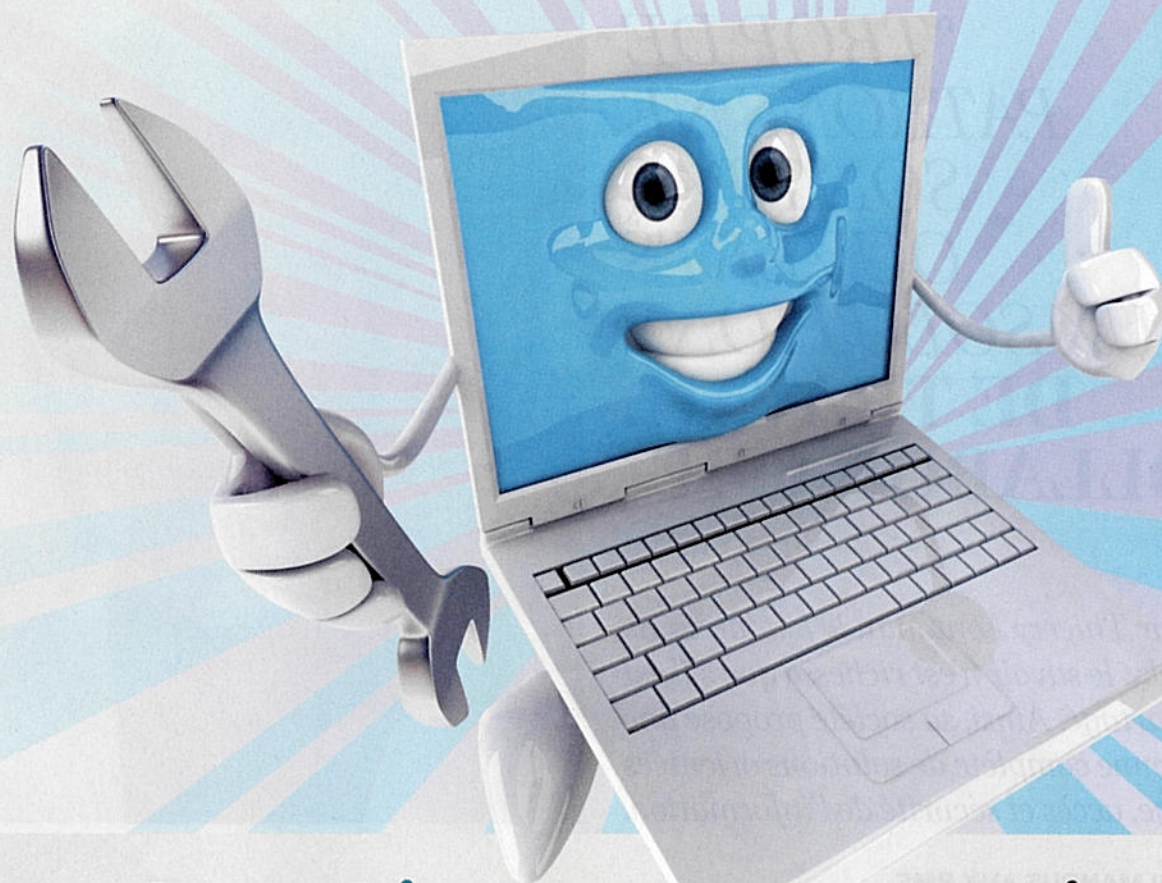


**De plus en plus de PME high-tech ont des difficultés financières selon le dernier rapport de la Coface p. 38**

## LES DÉPANNNEURS IT À L'ASSAUT DES TPE

p. 40





J. tromeur / fotolia

## Ces dépanneurs IT à l'assaut des TPE

*Les offres d'assistance informatique pour les TPE représentent un filet de sécurité pour optimiser le fonctionnement du système d'informations de structures dépourvues de ressources dédiées en interne.*

**D**octeur Ordinateur, PC30, Airria, Go-Micro, Chronomicro ou encore Bugbusters, tous ces spécialistes de l'assistance informatique se livrent une concurrence sans merci sur le gigantesque marché de la TPE, tout en professionnalisant de plus en plus et de mieux en mieux leurs offres de services. Le temps des rebouteux semble donc bel et bien révolu pour faire place à celui des praticiens. Le cap sur les TPE est clairement

mis par les sociétés d'assistance informatique. Après avoir attaqué le marché des particuliers, à mesure que les ménages s'équipent en matériels informatiques, elles s'attachent à répondre aux besoins des petites structures professionnelles qui se sont elles aussi progressivement musclées. Le marché est devenu gigantesque et les chiffres éloquentes : le parc informatique des entreprises de moins de

49 salariés atteint 7 millions d'ordinateurs, pour un taux de pénétration de 79 % (source : Enov Research). Un tiers d'entre elles sont équipées d'ordinateurs portables, fort d'un phénomène de substitution qui ne se dément pas et qui permet aux salariés nomades d'être équipés. Enfin, un tiers des petites entreprises disposent d'un réseau local (40 % est sans fil). « *Ce marché de la TPE fait rêver beaucoup de monde depuis des d'années, s'amuse Jean-Charles Lepetit, le responsable marketing de PC30. Toutes ces entreprises ne disposent pas de temps pour optimiser leur informatique et sont concentrées sur des tâches opérationnelles. Pour nous, la principale difficulté réside*

dans le fait que c'est un marché de grand volume.» Pour pouvoir bien appréhender ce marché de la TPE, il faut distinguer les structures qui disposent de quelques PC mais qui n'ont pas de serveurs de celles qui en ont un. Dans le premier cas, les demandes ne sont pas trop éloignées de celles des particuliers. Dans le second cas, la problématique professionnelle apparaît vraiment, nécessitant une organisation et des réponses adaptées. La solution pour le prestataire consiste à bien distinguer l'offre "particulier" de celle de la TPE. « Depuis deux ans, nous avons ainsi bien séparé nos équipes de façon à parfaitement répondre à leurs problématiques plus proches de celles des PME, avance Maxime Berreby, directeur de Docteur Ordinateur. C'est d'autant plus important pour les PME car elles se méfient d'une enseigne qui réponde à la fois aux questions des particuliers et des entreprises. »

#### L'INDUSTRIALISATION DES OFFRES

Tous ces acteurs ont compris que pour bien adresser une clientèle multiple et nombreuse, la professionnalisation de l'offre - le petit chef d'entreprise apprécie d'être considéré comme un grand patron -, et le marketing étaient deux clés essentielles. Sur ce point, les approches ne sont guère différentes d'un acteur à l'autre puisque tous avancent une idée simple pour bien se faire comprendre de leurs clients : « nous nous occupons de votre informatique ; occupez-vous de votre activité ». Pour enfoncer encore un peu plus le clou, le groupe Airria y ajoute la réduction/optimisation des coûts. « Il ne faut pas imaginer que les patrons de TPE/PME soient au fait de toutes les technologies, avance Olivier Coin, dirigeant du réseau Airria. En revanche,



« Le marché de la TPE fait rêver beaucoup de monde depuis pas mal d'années. »

Jean-Charles Lepetit, responsable marketing de PC30.

## “IL FAUT BIEN DIFFÉRENCIER LES ENTITÉS PROFESSIONNELLE ET GRAND PUBLIC. LES TPE-PME SE MÉFIENT D'UNE ENSEIGNE QUI RÉPOND À LA FOIS AUX QUESTIONS DES PARTICULIERS ET DES ENTREPRISES.”

Maxime Berreby, directeur de Docteur Ordinateur.

ils sont sensibles à l'idée que le retour sur investissement doit être bon et que les coûts d'exploitation soient bien maîtrisés.» Pour les autres, le classique bouche à oreille apparaît comme une option pertinente. « Localement, la petite PME travaille par relation, assure Maxime Berreby. Et comme c'est le patron votre principal interlocuteur, vous avez plutôt intérêt à veiller à ce que votre travail soit à la hauteur de ses attentes. »

Dans le groupe PC30, l'un des tout premiers acteurs de l'assistance informatique, cette professionnalisation s'organise autour de deux offres complémentaires : Liberté Pro et Proline. Dans le premier cas, le client paye un service de base (hot line dédiée, prise en main à distance, intervention sur site si besoin, formation) sans engagement et à la carte. « Le client ne paye qu'à la prestation et peut parfaitement gérer ses coûts », nous explique Jean-Charles Lepetit. Dans

le second cas, il s'agit d'un abonnement mensuel dont le premier forfait coûte 39 € HT. « Nous apportons ici une réponse à ceux qui souhaitent disposer d'un service informatique externalisé, poursuit Jean-Charles Petit. Ce service couvre 95 % des besoins d'une TPE. »

#### LA PROXIMITÉ : UN ATOUT CONSIDÉRABLE

Cette stratégie permet à PC30 de pouvoir adresser les réseaux de franchises nationaux qui disposent d'une couverture large mais qui sont managés par des entrepreneurs indépendants. En présentant une offre nationale et bien positionnée, le bouche à oreille entre responsables de magasins peut faire office de service avant-vente efficace. À l'instar de PC30, tous les réseaux nationaux d'assistance informatique ont compris que les franchises et la sous-traitance des grandes enseignes de la distribution étaient deux donneurs d'ordres importants.

## POURRA-T-ON S'ATTENDRE À UNE GUERRE DES PRIX ?

Entre le forfait mensuel et le règlement à la prestation, le modèle de facturation de l'assistance informatique et numérique varie peu. Selon les acteurs que nous avons interrogés et les constats dressés à la lecture des offres disponibles sur Internet, la guerre des prix ne ferait pas rage sur le marché de l'assistance. Malgré les difficultés liées à la crise économique-financière, les acteurs doivent faire face à un marché dont les besoins sont jugés énormes et insatisfaits. Ce qui évite de devoir se livrer à une surenchère tarifaire au détriment de la marge. De fait, les clients seront bien inspirés de tenir compte de cette réalité pour négocier à la baisse les tarifs proposés...

412021 FRANCE INFOLOGISTE

Mais pour y parvenir, il est nécessaire de disposer d'une plate-forme nationale qui soit géographiquement bien répartie et suffisamment dense pour assurer un suivi de proximité. Il faut dire que PC30 a multiplié depuis l'été 2007 les rachats de société notamment la reprise des activités françaises d'assistance et de dépannage sur site de la société Anovo. En s'emparant de cet actif, PC30 a non seulement enrichi son portefeuille de clients professionnels mais a aussi bénéficié d'une équipe d'une soixantaine de techniciens répartis sur tout le territoire. En outre, PC30 s'est également offert la filiale maintenance PC de la société de services Sogeti en juillet dernier, qui intervient essentiellement dans les grands comptes. L'acquisition du pionnier Go-Micro par le groupe rhône-alpin Sera, propriétaire du réseau de franchises Airria, apparaît aussi comme une étape nécessaire pour celui qui entend bâtir une organisation nationale à la capillarité forte (93 agences et une centaine de sous-traitants) et qui ambitionne de renforcer son maillage européen naissant. « La recherche d'une taille critique pour nos clients était un de nos objectifs, confie Olivier Coin, le cofondateur d'Airria. Dans un



« Les petites entreprises sont sensibles à l'idée que le retour sur investissement doit être bon et que les coûts d'exploitation soient bien maîtrisés. »

Olivier Coin, cofondateur d'Airria.

## LES APPLICATIFS MÉTIERS : LA LIMITE DE L'ASSISTANCE

Si les entreprises d'assistance informatique ne couvrent que 95 % des besoins d'une TPE, à quoi correspondent les 5 % restants ? Ils relèvent essentiellement du domaine des applicatifs. Compétentes pour répondre à des besoins informatiques courants (antivirus, périphériques, stockage, messagerie, etc.), elles ne disposent pas des ressources internes nécessaires pour intervenir sur des logiciels métiers spécialisés. Pour ne pas perdre le client, les sociétés d'assistance ont noué des partenariats avec des acteurs spécialisés prompts à satisfaire ces besoins. « Et en veillant à ne pas être exclusif », résume Olivier Coin, dirigeant d'Airria. Concrètement, nous avons signé un partenariat avec Cegid pour répondre à tous les besoins d'un cabinet d'experts comptables installé à Orléans, Orcom. C'est en présentant une offre de services conjointe que les dirigeants nous ont retenus. Ce type de partenariat se développera de plus en plus. »

premier temps, nous avons plutôt travaillé sur un scénario de croissance organique fondé sur la création de notre propre plate-forme nationale. Forts de cette acquisition, nous avons atteint cet objectif plus rapidement et pouvons satisfaire les besoins de clients multisites et les donneurs d'ordres nationaux. » Autre exemple, la maison mère de Docteur Ordinateur, 5Com, a pris des participations dans une société située en Rhône-Alpes, Alpes Info, pour consolider son offre sur le marché régional. Des besoins qui évoluent très rapidement, ce qui représente un autre challenge pour les acteurs de l'assistance informatique, numérique et...

télécoms. En effet, comme d'autres, ils doivent composer avec la convergence et la mobilité. Et le chantier est là aussi immense. Sur l'ensemble des 3,4 millions de petites et moyennes entreprises, près de la moitié (42 %) comptent dans leurs effectifs des personnes qui se déplacent à titre professionnel, soit quelque 3,2 millions de salariés. Les "nomades" se retrouvent davantage dans les structures indépendantes. Sans surprise, c'est dans le transport (41 %), le BTP (43 %), les services aux entreprises et l'immobilier (37 %), la santé (35 %) et la banque et assurance (36 %) que les salariés se déplacent le plus (source : Enov Research). « Nous sommes entrés dans la convergence, souligne Olivier Coin. Les commerciaux ou les dirigeants qui disposent de matériel équipés de clé 3G se multiplient et ils souhaitent être interconnectés avec leurs données internes. » Et à Jean-Charles Lepetit de poursuivre : « l'interconnexion et la synchronisation correspondent à de nouvelles demandes de la part des clients. Nous avons nous aussi à répondre aux besoins de ces utilisateurs nomades qui sont très dépendants de leurs outils de communication ». Pour la bonne santé de leur entreprise, sans aucun doute...

Vincent Oger

## LA CONCURRENCE, QUELLE CONCURRENCE ?

Revendeurs, sociétés de services, éditeurs, constructeurs, enseignes spécialisées, mainteneurs, la concurrence ne manque pas sur le marché de la petite entreprise. En tout cas sur le papier, car dans la réalité des témoignages des protagonistes, il semble bel et bien que cela ne soit pas aussi tranché. Sur le segment des enseignes d'assistance nationale, la concurrence n'est visiblement qu'apparente car le marché est en plein développement, les prestataires cherchant à signer des accords de sous-traitance qui avec les opérateurs, les enseignes ou les constructeurs. Par ailleurs, les revendeurs informatiques ou les sociétés de services régionales s'échinent à conquérir les belles PME régionales et les comptes publics plutôt que de consacrer du temps et des ressources à satisfaire des TPE ne disposant ni de moyens, ni de ressources dédiées. « Ces acteurs ne peuvent pas suivre ces petits clients car ils font face à des coûts de structure trop importants », analyse Jean-Charles Lepetit, le responsable marketing de PC30. Voilà pourquoi les enseignes nationales de l'assistance informatique peuvent se positionner sur un marché de masse comme celui-là. »