

Des services pour la PME - Petites ou moyennes, les entreprises peuvent se comporter comme des grandes

PIERRE VALLÉE

Édition du mercredi 22 octobre 2008

Mots clés : PME, Entreprise, Québec (province)

Des comptables, des gestionnaires et des conseillers venus de l'extérieur



Qu'ont en commun Noxent, Imagestion et Crezendo? Ce sont toutes les trois des entreprises québécoises qui, chacune dans son secteur d'activité et de façon plutôt novatrice, fournissent des services aux petites et moyennes entreprises.

Principalement en raison de leur taille, rares sont les petites et moyennes entreprises (PME) capables de trouver à l'interne toutes les expertises nécessaires permettant d'assurer leur bon fonctionnement. Les PME doivent donc se tourner vers les fournisseurs de services externes.

Dans certains cas, ce recours aux services externes est incontournable. Pensons ici aux services bancaires. Aujourd'hui, toutes les institutions financières offrent des outils financiers et bancaires conçus pour répondre aux besoins des PME. Parfois, comme chez Desjardins, cela dépasse le strict cadre bancaire, comme en témoigne son service de paie et de ressources humaines, qui gère présentement la paie de quelque 370 000 employés au Canada.

S'ajoutent à cela les services comptables pour les états financiers et la déclaration d'impôt. La tenue de livres est parfois confiée à une firme externe, parfois assumée à l'interne. Dans le pire des scénarios, elle est négligée à l'interne et devient un fouillis, qui oblige alors le comptable à démêler les écheveaux, ce qui entraîne inévitablement des coûts supplémentaires.

Imagestion comptabilise

C'est ici qu'entre en scène Imagestion. Cette entreprise, fondée par Valérie Payotte, offre des services comptables aux travailleurs autonomes et aux PME. Mais pas n'importe lesquels. Bien que l'entreprise soit en mesure de fournir à ses clients, par le biais de comptables associés, les services comptables rattachés aux états financiers et aux déclarations d'impôt, le champ d'action d'Imagestion est surtout la formation comptable.

«On dit "formation comptable", mais c'est plus précisément du coaching comptable que nous faisons, explique Valérie Payotte. Il n'y a pas de plan de cours et on s'adapte à la situation du client. On regarde d'où il part et il détermine avec nous où il veut aller. Et, entre les deux, on s'en occupe.»

Imagestion se déplace toujours chez le client. «Nous travaillons toujours directement sur les fichiers de l'entreprise.» La première chose à faire est d'évaluer la situation. «Si un redressement s'impose, nous le ferons. Parfois, les gens n'ont pas fait de comptabilité

depuis longtemps et sont même en retard dans les déclarations d'impôt. On m'appelle plus souvent pour me dire "Au secours" que pour me dire "Bonjour".»

La deuxième étape, si ce n'est pas déjà fait, consiste à informatiser la comptabilité. Pour ce faire, Imagegestion utilise deux logiciels: Quicken, pour les travailleurs autonomes, et Simple Comptable, pour les entreprises. Évidemment, ceux qui sont appelés à se servir de ces logiciels reçoivent la formation leur permettant de les utiliser, mais ils profitent aussi de conseils comptables personnalisés grâce au coaching.

«Notre but est de rendre nos clients plus autonomes sur le plan de la comptabilité. Au fond, on retrouve deux attitudes devant la comptabilité. Soit on est comptable, soit on confie tout à un comptable. Notre approche permet à nos clients de prendre confiance en eux et de devenir plus autonomes, ce qui leur permet de dégager un horizon plus clair.»

Noxent gère

L'ordinateur et l'informatique font aujourd'hui partie du paysage des PME. Mais leur présence au sein des entreprises ne signifie pas pour autant que les technologies de l'information (TI) sont utilisées à bon escient et que les PME disposent des ressources nécessaires à l'interne pour en tirer pleinement profit.

«Très souvent, la gestion de l'informatique est confiée au comptable interne, qui peut vite devenir dépassé, explique Michel Thibault, directeur marketing de Noxent. Et, dans le cas d'entreprises qui peuvent se payer un informaticien, il n'a pas toutes les solutions à tous les problèmes.»

Noxent fournit donc à ses clients la gamme complète des services informatiques, allant de simples services-conseils à l'impartition totale ou partielle des services informatiques d'une entreprise. Noxent est en mesure de gérer des infrastructures, tels le parc informatique, les logiciels et les serveurs, ainsi que de gérer les opérations en TI. L'entreprise offre aussi l'hébergement de données d'affaires et d'applications. Elle peut aussi gérer la sécurité d'un système informatique.

Peu importe la nature du contrat qui lie Noxent à ses clients, ces derniers peuvent compter sur l'expertise d'une équipe complète de spécialistes et sur un service de soutien technique. «Notre centre d'appels est en mesure de trouver rapidement un spécialiste qui pourra résoudre le problème. Et, dans un cas d'impartition totale, un superviseur est assigné au dossier du client.» Noxent fournit ses services à des entreprises de tous les secteurs économiques, de la restauration aux entreprises pharmaceutiques en passant par les entreprises manufacturières.

Crezendo conseille

La gestion des ressources humaines est trop souvent le parent pauvre des PME, puisque peu d'entre elles peuvent se permettre, comme le font les grandes entreprises, d'avoir dans leur équipe un ou des conseillers en relations humaines. Et, lorsque le besoin s'en fait sentir, les PME n'ont d'autre possibilité que de faire appel de façon ponctuelle à des consultants en relations humaines.

Une situation qu'entend changer Simon Brochu, fondateur de Crezendo Solutions PME, une entreprise qui offre aux PME des services en relations humaines. «La gestion des relations humaines est perçue comme inaccessible par la plupart des PME. Notre solution et notre modèle d'affaires visent précisément à permettre aux PME d'obtenir des services en relations humaines aussi complets que ceux des grandes entreprises.»

Ici aussi, la solution de Crezendo passe par l'informatique. «La fonction des ressources humaines est souvent celle qui est la moins bien pourvue en matière d'informatique dans une entreprise. Notre approche permet d'automatiser 50 % des tâches qui autrefois étaient manuelles.» De plus, Crezendo a développé une série d'outils en relations humaines, comme le test d'embauche et le sondage de perception. Elle met aussi à la disposition de ses clients les services de spécialistes. «L'informatisation des données

permet de réduire le temps d'intervention des spécialistes, ce qui en réduit le coût.»

Crezendo entend offrir ses services par l'entremise de son personnel, mais aussi de consultants indépendants qui deviendront des affiliés en adoptant les solutions de Crezendo. «L'objectif visé par nos solutions et notre modèle d'affaires est la continuité. Il faut faire en sorte que les relations humaines deviennent une fonction continue dans les PME. D'autant plus qu'une pénurie de main-d'oeuvre se pointe à l'horizon et que les PME devront être des employeurs de choix si elles veulent concurrencer les grandes entreprises.»

Collaborateur du Devoir

Vos réactions

Aucun commentaire ... soyez le premier !

Réagissez à ce texte

Pour ajouter un commentaire,
identifiez vous :

adresse électronique

Publicité - Un produit ou un service ?

Recherche 