

La boîte à outils

de la

TPE

Maquette de couverture : Caroline Joubert (www.atelier-du-livre.fr)

Photo de la boîte : © Mega Pixel ; Picto 1 : Krisada ; Picto 2 : Juan Pablo Bravo From Noun Project.

Traduction des Insights : Stanley Hanks

Les figures de cet ouvrage ont été réalisées à l'aide d'illustrations issues de The Noun Project.

Mise en page : Belle Page

Les QR codes et liens hypertexte permettant d'accéder aux sites Internet proposés dans cet ouvrage, n'engagent pas la responsabilité de DUNOD EDITEUR, notamment quant au contenu de ces sites, à leur éventuel dysfonctionnement ou à leur indisponibilité d'accès. DUNOD EDITEUR ne gère ni ne contrôle en aucune façon les informations, produits ou services contenus dans ces sites tiers.

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2016

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-075631-5

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

La boîte à outils **de la** **TPE**

 Avec 4 vidéos
d'approfondissement

Guillaume DUCRET ■

DUNOD

Sommaire des vidéos

Dossier 1 Pourquoi le dirigeant de TPE doit-il être connecté à son environnement ?

Dossier 4 Comment le dirigeant de TPE peut-il être au centre de sa communication ?

Dossier 6 Quel est l'enjeu de la transformation digitale pour la TPE ?

Outil 59 Comment financer l'innovation par le crowdfunding ?

Avant-propos

TPE est l'acronyme de « très petites entreprises ». Il fait référence à une structure dotée d'une personnalité morale qui emploie moins de 10 salariés, n'appartient pas à un groupe et a un chiffre d'affaires ou un total de bilan inférieur à 2 millions d'euros. Depuis 2008, on appelle officiellement ces structures micro-entreprises, mais le terme de TPE reste largement utilisé dans le langage courant.

Nous sommes bien loin de la caricature du patron et des caractéristiques de la grande entreprise. Dans la TPE, le « patron » est souvent seul et il doit tout gérer. Son quotidien est marqué par un manque de temps qui le freine dans le développement de son activité et qui explique notamment ses attentes en termes d'accompagnement sur la gestion de son entreprise mais également sur la communication et la prospection commerciale. Ce manque de temps ajouté à un manque de moyens financiers sont autant de freins à la croissance de la TPE.

Délaissée par les pouvoirs publics, menacée par les actions lobbyistes des grandes entreprises, peu représentée par les organisations professionnelles, proie facile pour les organismes sociaux et l'administration fiscale, la TPE semble souffrir de tous les maux de la trop petite structure.

Et pourtant, sur les 3 millions d'entreprises françaises, plus de 2 millions de TPE emploient près d'un salarié sur dix et sont à l'origine de 9 % du PIB français¹... Employeurs importants, créateurs de richesses, les TPE sont des acteurs essentiels de l'économie française. Elles pourraient même l'être encore plus si le vivier que représentent les très petits entrepreneurs était plus encouragé à transformer ces TPE en PME.

Dans cet ouvrage, il est avant tout question de faire prendre conscience aux dirigeants de TPE du potentiel de leur entreprise et de leur fournir des outils d'analyse ou des pistes de perfectionnement afin de leur permettre de mieux s'organiser et de gagner du temps pour se consacrer au développement de leur activité.

Pour être plus performants et améliorer leurs conditions de travail, les dirigeants de TPE doivent se structurer, mais également saisir les opportunités qu'offrent la transformation digitale et la déréglementation de l'économie.

Ils doivent aussi s'impliquer plus afin d'être mieux représentés auprès des institutions et des organismes pour que leurs intérêts - bien différents de ceux des PME, ETI et grandes entreprises - soient mieux pris en compte et défendus. Les TPE sont aujourd'hui championnes de France des pénalités et majorations. Pourquoi ? Parce qu'une TPE est souvent trop petite pour se défendre.

C'est pourquoi il est utile de partager ce livre, afin que tous prennent conscience de toutes les tâches auxquelles les « patrons » de TPE doivent faire face et de tous les défis qu'ils doivent relever quotidiennement avec courage et ténacité.

Je dédie cette « boîte à outils » à tous les dirigeants de TPE.

1. Etude INSEE, 2012.

Sommaire

	Avant-propos.....	4
Dossier 1	Organiser (avec vidéo ▶)	10
	Outil 1 Se connaître	12
	Outil 2 Comprendre son activité : le Business Model	14
	Outil 3 Le positionnement stratégique	18
	Outil 4 La planification des tâches pour optimiser son temps.....	20
	Outil 5 S'assurer.....	22
	Outil 6 La comptabilité.....	24
	Outil 7 L'externalisation	26
	Outil 8 Le management dans la TPE.....	30
	Outil 9 L'adhésion à une organisation patronale ou professionnelle.....	32
	Outil 10 Rester connecté pour innover.....	34
Dossier 2	Piloter	36
	Outil 11 Le compte d'exploitation	38
	Outil 12 Le bilan.....	42
	Outil 13 La trésorerie	46
	Outil 14 Le seuil de rentabilité.....	50
	Outil 15 Le budget prévisionnel.....	54
	Outil 16 Le contrôle budgétaire.....	56
	Outil 17 Le tableau de bord	58
Dossier 3	Maîtriser ses dépenses	60
	Outil 18 Les fournisseurs.....	62
	Outil 19 La centrale d'achat.....	64
	Outil 20 Les stocks	66
	Outil 21 Le banquier et la TPE.....	68
	Outil 22 Les règlements clients	72
Dossier 4	Communiquer(avec vidéo ▶)	74
	Outil 23 Le B.A.-BA de la communication	76
	Outil 24 Le plan de communication.....	78
	Outil 25 L'identité visuelle de l'entreprise.....	80
	Outil 26 Le premier communicant : VOUS.....	82
	Outil 27 L'e-réputation.....	86
	Outil 28 Le networking.....	88
	Outil 29 Les relations presse	90
	Outil 30 Le street marketing.....	94
	Outil 31 Le salon.....	96
	Outil 32 Les réseaux sociaux.....	98
	Outil 33 La newsletter	100

Dossier 5	Vendre	102
	Outil 34 La fixation du prix de vente	104
	Outil 35 L'argumentaire de vente	108
	Outil 36 Le logiciel de gestion des contacts (le CRM)	112
	Outil 37 La prospection commerciale	114
	Outil 38 La négociation	116
	Outil 39 Les objectifs commerciaux	118
	Outil 40 La fidélisation de sa clientèle	120
	Outil 41 Le logiciel de gestion commerciale	122
Dossier 6	La transformation digitale (avec vidéo ▶)	124
	Outil 42 La messagerie électronique	126
	Outil 43 La sécurité informatique	130
	Outil 44 Le cloud computing	134
	Outil 45 Le mode SaaS	136
	Outil 46 Le site internet	138
	Outil 47 Le référencement	142
	Outil 48 L'e-efficacité (ou l'e-performance)	146
	Outil 49 Les places de marché (marketplaces)	148
	Outil 50 La base de contacts	150
	Outil 51 L'e-mailing	154
Dossier 7	Développer	158
	Outil 52 Les stratégies de croissance	160
	Outil 53 L'embauche d'un salarié	162
	Outil 54 La croissance externe	164
	Outil 55 Le Lean Startup au service de la TPE	166
	Outil 56 Le CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi)	168
	Outil 57 Le financement bancaire	170
	Outil 58 Bpifrance	174
	Outil 59 Le crowdfunding (avec vidéo ▶)	176
	Outil 60 Le crowdlending	178
	Outil 61 Le crowdequity	180
	Annexe de l'outil 13	182
	Glossaire	185
	Bibliographie	188

La Boîte à outils, mode d'emploi



Comment utiliser les QR codes de ce livre ?

- 1 Téléchargez un lecteur de QR code gratuit et ouvrez l'application de votre smartphone.
- 2 Photographiez le QR code avec votre mobile.
- 3 Découvrez les contenus interactifs sur votre smartphone.

Si vous n'avez pas de smartphone, saisissez l'URL indiquée sous le QR code dans la barre d'adresse de votre navigateur Internet

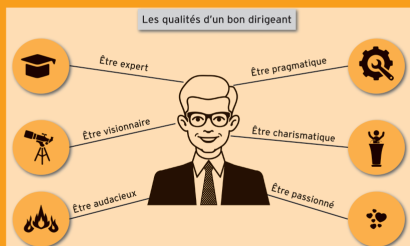
Les outils sont
classés par dossier

DOSSIER

1

ORGANISER

« Connais-toi toi-même, connais ton ennemi, la victoire ne sera jamais mise en danger.
Connais le terrain, connais ton temps, la victoire sera alors totale. »
Sun Tzu



Le prix du bonheur

Les dirigeants de TPE sont heureux ! C'est ce qui ressort d'une étude d'American Express Opinion Way.

1. 80 % des patrons de TPE françaises se déclarent « heureux et épanouis » dans leur activité professionnelle, selon une étude American Express réalisée par Opinion Way fin février 2016 auprès de 506 patrons de TPE représentatifs des TPE françaises.



Comment le
dirigeant de
TPE peut-il être
au centre de sa
communication ?

- 10 -

DOSSIER

1

Derrière ce constat se cachent des chiffres plus alarmants : depuis qu'il est devenu « patron » de sa très petite entreprise, le dirigeant a vu son stress s'accroître, son hygiène de vie se détériorer et le temps consacré à ses proches se réduire.

Normal ! En tant que dirigeant de TPE, vous êtes la tête et les jambes, le stratège et le soldat, le cœur et le cerveau, l'impulsion et la raison de votre entreprise : celui qui prend les décisions et celui qui les applique. Vous devez être compétent dans tous les domaines, à tous les niveaux, dans toutes les fonctions. Il en est de votre responsabilité. Votre entreprise, même si elle est « très petite », a toutes les caractéristiques d'une grande, et elle en a toutes les contraintes.

Devenir un entrepreneur

Professionnel reconnu dans son cœur de métier, gestionnaire, manager, commercial, communicant, le dirigeant de la TPE performante du XXI^e siècle doit également être pragmatique, charismatique, visionnaire et audacieux pour relever 3 défis :

• **Connaître ses points forts** afin qu'ils deviennent des points très forts. Mais attention, se concentrer sur ses points forts ne signifie en aucun cas que le dirigeant doit délaissier les autres tâches qui lui incombent. Il doit en effet avoir conscience de ses lacunes et de son incompétence dans certains domaines afin de s'en tenir, soit en déléguant auprès de son équipe qu'il doit alors manager, soit en faisant appel à des compétences extérieures à l'entreprise pour les tâches qui ne peuvent pas ou ne savent pas être réalisées en interne.

• **Comprendre son modèle économique et son positionnement stratégique** : avoir conscience du besoin auquel répond l'entreprise, de la solution qu'elle apporte à ses clients et de la manière dont elle génère de la richesse et remettre en cause ce modèle en le faisant sans cesse évoluer.

• **S'informer enfin** pour maîtriser l'environnement dans lequel l'entreprise évolue en termes de législation et d'obligations, mais également pour être en mesure de devancer les attentes du marché et donc d'innover. C'est en intégrant ces 3 enjeux dans son quotidien, que le dirigeant pourra maintenir son avantage concurrentiel et assurer la pérennité de sa TPE.

2. Un dirigeant sur deux estime que son sommeil s'est détérioré depuis qu'il est patron et un sur quatre que la qualité de ses repas s'est dégradée. 40 % des patrons de TPE pratiquent peu ou pas de sport et les 2/3 ont vu le temps consacré à leurs proches se réduire.

- 11 -

LES OUTILS

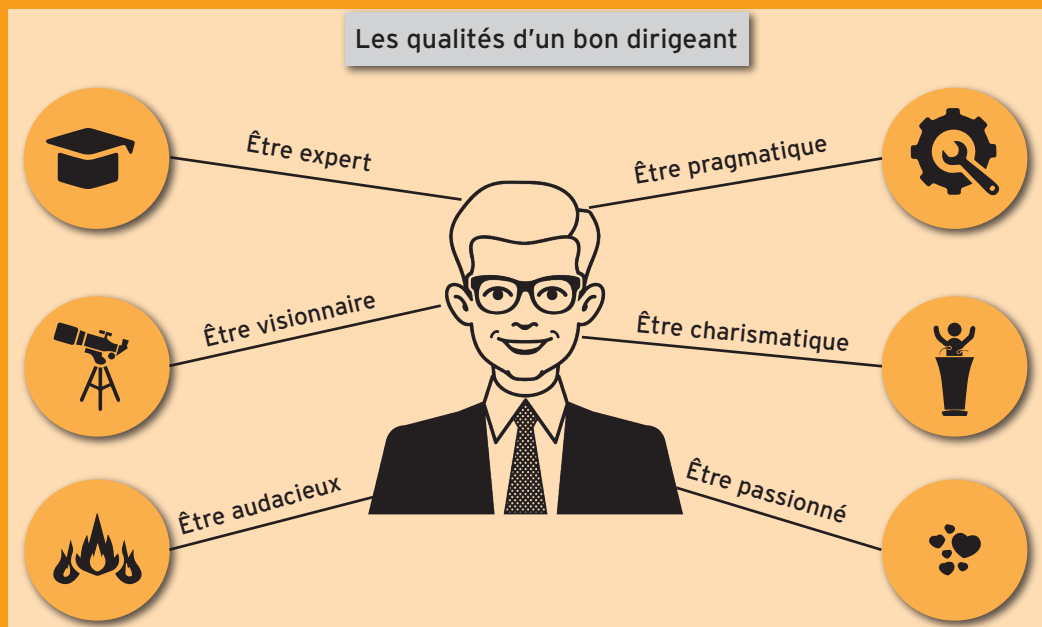
1 Se connaître.....	12
2 Comprendre son activité : le Business model.....	14
3 Le positionnement stratégique.....	18
4 La planification des tâches pour optimiser son temps.....	20
5 S'assurer.....	22
6 La comptabilité.....	24
7 L'externalisation.....	26
8 Le management dans la TPE.....	30
9 L'adhésion à une organisation patronale professionnelle.....	32
10 Rester connecté pour innover.....	34

Un menu déroulant
des outils

1 ORGANISER

« Connais-toi toi-même, connais ton ennemi, ta victoire ne sera jamais mise en danger.
Connais le terrain, connais ton temps, ta victoire sera alors totale. »

Sun Tzu



goo.gl/mfVliA

Le prix du bonheur

Les dirigeants de TPE sont heureux ! C'est ce qui ressort d'une étude d'American Express-Opinion Way.¹

1. 80 % des patrons de TPE françaises se déclarent « heureux et épanouis » dans leur activité professionnelle, selon une étude American Express réalisée par Opinion Way fin février 2016 auprès de 506 patrons de TPE représentatifs des TPE françaises.

Comment le dirigeant de TPE peut-il être au centre de sa communication ?