

Les indépendants peinent encore à voir les bénéfices de la dématérialisation

Selon une étude YouGov pour Yousign, les indépendants restent sceptiques quant à l'intérêt de la dématérialisation. Près de la moitié d'entre eux affirment ne pas percevoir les bénéfices que celle-ci pourrait apporter à leur activité. Un phénomène qui s'explique, en partie, par le manque d'offres et d'outils spécifiques à leurs besoins.

La dématérialisation est souvent décrite comme un moyen de gagner du temps. Toutes les catégories de professionnels ne semblent pourtant pas lui accorder le même crédit. Selon une étude* menée par YouGov pour le compte du spécialiste de la signature électronique [Yousign](#), un paradoxe existe même chez les indépendants. Si 39 % d'entre eux affirment qu'il s'agit d'un enjeu majeur pour leur activité, 45 % disent ne pas percevoir les bénéfices potentiels. « *Les indépendants ont plus de mal à cerner les avantages de la numérisation et sont, de fait, moins bien équipés que les entreprises en solutions* », relève Alice Brune, directrice du service client de Yousign.

Des bénéfiques... et quelques craintes

Un tiers des indépendants affirment avoir déjà mis ou prévoir de mettre en œuvre un projet de dématérialisation. Parmi les principaux bénéfiques qu'ils espèrent en tirer : l'amélioration de l'efficacité (27 %), mais dans une moindre mesure par rapport aux dirigeants de PME, par exemple, qui sont 51 % à espérer être plus efficaces ; mais aussi la réduction des coûts de gestion (26 %) et de l'impact carbone de leur activité (20 %). À noter que seuls 9 % d'entre eux lient la dématérialisation avec une hausse directe du chiffre d'affaires. « *Nous sommes persuadés que cela présente de nombreux avantages, les produits disponibles sur le marché n'étaient jusqu'à présent peut-être pas assez adaptés à leurs besoins* », affirme Alice Brune.

À lire aussi

[Solidarité, relance... Les indépendants maintiennent la pression sur l'exécutif](#)

Si 35 % ne voient pas de risque substantiel à se lancer dans cette démarche, une des craintes exprimées réside dans la déshumanisation des relations. En effet, 34 % des indépendants affirment redouter une distension de leurs rapports avec les clients du fait de la dématérialisation. « *Les relations sont particulièrement importantes pour cette typologie d'entreprise, note Alice Brune. Les services numériques peuvent répondre à ces craintes, puisque l'un des bénéfiques est de réduire le temps dédié à l'administratif.* » La question de l'usage de ces solutions à distance inquiète certains. Et pas que pour des raisons humaines : 34 % pensent que les risques liés à la sécurité sont importants et 26 % que la dématérialisation expose à une dépendance trop forte vis-à-vis d'outils tiers. Deux critères que les éditeurs devront prendre en compte pour convaincre.

Un autre phénomène explique en partie le retard de la prise de conscience des travailleurs indépendants en la matière : le peu d'accompagnement des pouvoirs publics. « *Il est sans doute davantage destiné aux petites et moyennes entreprises, ainsi qu'aux grands groupes, avance Alice Brune, qui insiste tout de même une nouvelle fois sur le rôle que doivent jouer les fournisseurs de solutions pour s'adapter à ce public. Que ce soit au niveau des produits en eux-mêmes ou des offres commerciales dans le cadre desquelles ils sont vendus, le problème vient aussi beaucoup du fait que les besoins*

spécifiques des indépendants sont rarement pris en considération. »

** L'enquête a été réalisée à partir des réponses de quelque 1 003
décisionnaires, dont 101 indépendants, au sein de la population nationale
française entre les 3 et 9 juin 2021.*

Article écrit par ARTHUR LE DENN