



orange™



Entreprendre

**avec les bons outils
numériques**

Edito

Identifier les bons outils numériques, n'est pas toujours évident face à la multitude d'acteurs et d'informations disponibles, plus ou moins fiables. Il s'agit néanmoins d'une phase clé qu'il est important d'anticiper.

Comment éviter de souscrire un forfait de téléphonie ou une connexion internet inadaptés aux spécificités de votre activité ?

Comment mettre en œuvre une stratégie de visibilité sur internet qui soit efficace, sans être trop coûteuse ni chronophage ?

Quels moyens d'encaissement mobiliser pour ne rater aucune de vos ventes ?

Quelles solutions de gestion de vos documents privilégier, afin de vous prémunir contre la perte ou le vol de vos données ?

Acteur de confiance du numérique auprès des professionnels, Orange met toute son expertise à votre service à travers ce guide, afin de vous aider à aborder ces questions, et bien d'autres, avec sérénité.

Notre ambition ? Que vous ayez toutes les cartes en main pour votre projet entrepreneurial et que vous passiez de l'idée à l'action grâce aux bons outils numériques.

Bonne lecture !



01 Joignable et connecté : objectif disponibilité ! _____ P.4

1. Connexion internet et téléphonie : quelles solutions choisir ?
2. Présence en ligne : bien déterminer vos besoins de visibilité sur internet



02 Payer, être payé : passez pro en solutions de gestion de trésorerie _____ P.19

1. Être payé : comment facturer et encaisser facilement vos paiements ?
2. Payer : quelles solutions pour bien gérer vos dépenses professionnelles ?
3. Compte pro et solutions tout-en-un : pourquoi, pour qui ?



03 Gestion digitale : sécuriser, équiper et piloter les données de votre activité _____ P.27

1. Organiser votre bureau physique et vos outils digitaux
2. Stocker et traiter vos données : les méthodes fiables
3. Sécurité informatique : protéger votre activité



04 Télétravailleur, nomade, sédentaire au bureau ou en boutique : à chaque profil ses priorités _____ P.34



01

Joignable et connecté

Objectif disponibilité !

C'est dès le lancement de votre projet que l'avenir de votre entreprise se joue ! Il est donc essentiel d'investir en amont dans **les services et l'équipement numériques indispensables pour pouvoir commencer à travailler immédiatement**, en choisissant des outils flexibles et évolutifs capables d'accompagner la croissance de votre entreprise.

1 Connexion internet et téléphonie : quelles solutions choisir ?

Au bureau comme en mobilité, le contact permanent avec vos clients, prospects, partenaires et fournisseurs sera un facteur déterminant pour le développement de votre activité. Forfait, téléphone et internet mobile, ou encore téléphonie fixe : voici des clés pour faire les bons choix pour ces équipements qui constitueront le pivot de votre activité.

1.1 Smartphone et internet mobile : être accessible en toutes circonstances

Quel que soit votre secteur d'activité, votre smartphone va devenir **un outil essentiel à votre travail**, et votre principal point de contact avec vos différents interlocuteurs. C'est bien sûr le cas pour **recevoir leurs appels, les joindre** et échanger par SMS/MMS où que vous soyez, mais aussi pour accéder à internet et à vos applications métier en toutes circonstances (agenda, géolocalisation, messagerie, gestion de tournée, édition et envoi de devis, numérisation de documents, métrage, encaissement de paiement...).

Loin d'être secondaire, le choix de votre forfait et de votre téléphone mérite d'être bien réfléchi. Cet investissement essentiel, qui constituera une charge déductible de votre chiffre d'affaires, peut d'ailleurs être réalisé même si votre entreprise n'est pas encore immatriculée (jusqu'à 6 mois avant), ou qu'elle ne dispose pas encore de compte bancaire. Il suffit qu'apparaisse sur votre facture, contrat ou bon de commande la mention « conclu au nom de la société [nom de votre société] en formation », pour pouvoir ensuite récupérer les frais que vous avez engagés personnellement.

Comment choisir le bon forfait mobile ?

Qu'ils soient dédiés aux professionnels ou au grand public, les forfaits offrent aujourd'hui quasiment tous des appels et des SMS/MMS illimités, en France, et parfois sur la zone Europe. Ce qui ne suffit toutefois pas toujours à

répondre aux besoins professionnels de chacun. D'autres critères sont en effet à prendre en compte, en fonction des nécessités de votre activité : appels internationaux, accès à l'internet mobile, couverture réseau...



Julia, cadre informatique dans le secteur bancaire, se lance dans le conseil indépendant. Son expérience professionnelle lui permet de s'appuyer sur un réseau de

prospects déjà bien étoffé, réparti sur toute la France. Le TGV va devenir un peu comme son 2^e bureau, d'où elle devra souvent travailler.

 *Envoi ou chargement de rapports PDF et de présentations PowerPoint, visioconférences, messagerie instantanée, accès aux applications comptables ou bancaires... Autant d'utilisations de l'internet mobile qui peuvent faire très rapidement augmenter votre consommation de data. Vous avez besoin d'organiser un bureau virtuel performant pour pouvoir travailler en mobilité ? Évaluez votre consommation prévisionnelle de data pour choisir un forfait adapté (pas moins de 50 Go dès lors que vous vous déplacez régulièrement), et éviter la facturation au compteur de vos dépassements, rarement économique.*



Après plusieurs années passées dans la grande distribution, Jean a décidé de se lancer en solo dans l'importation de cosmétiques bio, produits au Moyen-Orient. Une activité qui suppose donc de pouvoir passer des

appels internationaux et se connecter à internet, depuis la France comme depuis l'étranger, et ce sans surcoûts trop élevés.

 *Si certains forfaits mobile incluent les communications entre pays européens dans leur formule « illimitée », ce n'est pas toujours le cas pour le reste du monde. Les appels ou SMS internationaux, comme les connexions internet, peuvent alors être limités en volume, et/ou facturés « au compteur ». Vérifiez bien les destinations couvertes dans votre forfait, et envisagez éventuellement de souscrire une option incluant la zone géographique que vous souhaitez.*

Dans les forfaits mobile, l'utilisation d'internet est généralement calculée en data « Go » (Gigaoctets). 1 Go équivaut à 1 000 Mo (Mégaoctets).

Quelques exemples pour évaluer vos besoins :

1h de GPS en ligne	1 h de messagerie instantanée voix et vidéo en qualité standard	1h d'utilisation des réseaux sociaux sur appli mobile	Chargement ou envoi d'un PDF de 10 Mo
1,5 Mo	250 Mo	100 Mo	10 Mo

Quels sont les avantages des offres dédiées aux professionnels ?

Là encore, tout dépend de vos priorités et de votre secteur d'activité.

Opter pour un forfait pro permet généralement d'avoir accès à un certain nombre de prestations et de services dédiés aux entrepreneurs :

-  un service clients dédié aux pros et chez certains opérateurs, un accueil prioritaire en boutique
-  une assistance client améliorée en cas de problème
-  un remplacement ou une réparation premium de votre mobile en cas de casse ou de vol
-  un programme de fidélité dédié aux pros permettant de renouveler votre téléphone régulièrement
-  des options pour protéger votre téléphone et sécuriser vos données, et pour faciliter votre activité professionnelle (optimisation de la gestion de vos appels, message d'accueil de votre répondeur enregistré en studio, ...)



Taxi ou VTC, vente à emporter, dépannage, agent immobilier indépendant... **La continuité de la connexion mobile est absolument essentielle** pour ces activités et tant d'autres : pensez aux offres dédiées aux pros !

Smartphone : vers quel modèle se tourner ?

Le marché regorge de modèles très variés, entre lesquels il est souvent difficile de choisir autrement qu'en ne considérant que leur prix. D'autres caractéristiques peuvent toutefois aiguiller votre choix, en fonction des usages professionnels que vous ferez de votre appareil : mémoire disponible, autonomie, qualité photo-vidéo, solidité ou encore compatibilité du système d'exploitation avec vos applis métiers...



David vient d'obtenir son BTS de géomètre, métier qu'il souhaite exercer à son compte. Son futur quotidien de travail ? Très souvent en chantier extérieur toute la journée, quelles que soient les conditions météo.

 *Tous les mobiles n'ont pas le même niveau d'étanchéité. Celui-ci s'apprécie grâce à l'indice IP, le niveau IP 68 garantissant l'étanchéité la plus élevée. Côté résistance, c'est l'indice IK qu'il faut prendre en compte, noté sur une échelle de 0 (aucune solidité) à 10 (très solide). Enfin, en matière d'autonomie, celle-ci s'exprime en mAh (milliampère-heure), qui commence à être très confortable à partir de 3500 mAh.*



L'idée de Samia ? Faire rayonner sa nouvelle marque de maroquinerie artisanale en la vendant de façon événementielle via des boutiques éphémères. Pour attirer sa clientèle, l'engagement de sa communauté digitale est capital. Elle doit l'entretenir en publiant chaque jour sur son site internet et sur les réseaux sociaux des photos et des vidéos qui valorisent ses créations.

 *La qualité photo et vidéo d'un smartphone peut être très inégale d'un modèle à l'autre. Si le nombre de pixels par pouce de l'objectif est à prendre en compte, d'autres critères ont aussi leur importance : taille et ouverture du capteur, mise au point, mais aussi logiciel de traitement photo du système d'exploitation, etc. Et qui dit photos ou vidéos de qualité, dit nécessité de stockage sur la mémoire interne de votre smartphone (en optant alors pour une capacité de 128 Go minimum) et/ou une carte SD complémentaire.*

Vous voulez faire des économies sur votre budget smartphone ?

Vous pouvez acheter un appareil reconditionné, en passant par un vendeur de confiance. Vous pouvez aussi choisir d'acquérir votre mobile en location, ou encore, [profiter d'offres de reprise](#) pour diminuer le coût d'achat de votre smartphone !

Qu'est-ce qui change avec la 5G ?

Cinquième génération de réseaux mobiles, la 5G permet une connexion plus rapide, et plus fluide que la 4G... Pour votre entreprise, cela signifie davantage de mobilité, un téléchargement plus rapide des données dans le cloud, un confort supplémentaire pour vos visioconférences et plus de temps à consacrer au développement de votre activité. En France métropolitaine, **de nombreuses villes sont déjà couvertes.**

> [En savoir plus : La 5G : Quels usages pour les pros ?](#)

Double SIM : à quoi ça sert ?

Trouver l'équilibre entre vie pro et vie perso peut parfois être compliqué. Surtout au démarrage de votre activité, période au cours de laquelle vous êtes naturellement accaparé par votre nouvelle entreprise.

L'idéal pour séparer votre activité de votre vie privée, sans investir dans plusieurs téléphones, est d'opter pour un modèle double SIM (ou dual SIM). Ces appareils disposent de deux emplacements pour cartes SIM. Cela permet d'embarquer sur un même mobile deux forfaits avec deux numéros différents, fonctionnant de façon distincte. Sur le même principe, l'**eSIM** est une carte Sim virtuelle, en complément de l'emplacement SIM classique de votre mobile.

Autre avantage : vous distinguerez facilement vos dépenses pro et perso, pour une comptabilité simplifiée.

1.2 Téléphonie fixe : un canal loin d'être facultatif

À l'ère d'Internet et du mobile, le téléphone fixe est-il encore vraiment utile ? Face aux besoins de mobilité et au développement des contacts par vidéo, chat ou emails, ce canal de communication peut en effet paraître à priori accessoire. Pourtant, le téléphone fixe reste un outil fiable et avantageux à différents égards, en fonction de votre activité et de la configuration de votre entreprise.

Ligne professionnelle fixe : quels avantages ?

Doubler votre ligne mobile par une ligne fixe professionnelle n'est en effet pas forcément superflu. Cette dernière vous permet de vous doter d'un numéro de téléphone local, identifiable et plus professionnel à afficher sur les annuaires, cartes de visite ou sites internet, qu'un seul numéro de mobile. Une ligne fixe confirme à vos interlocuteurs que votre entreprise est bel et bien installée (et ce d'autant plus quand votre numéro est référencé sur les annuaires pros).

Afin de renforcer encore votre crédibilité auprès de vos prospects et clients, évitez l'indicatif 09, largement assimilé aux appels de démarchage commercial abusif, au moment du choix de votre numéro de téléphone.

Votre activité va supposer une grande mobilité, et vous serez rarement derrière votre téléphone fixe pour décrocher ?

Grâce à la technologie VoIP (Voice over Internet Protocol), vos conversations téléphoniques passent par internet ; une évolution qui vous offre une immense facilité de gestion à distance et vous permet de travailler



Soyez vigilant quant au niveau d'accompagnement proposé par votre opérateur. Vérifiez qu'il peut poser votre équipement à l'emplacement précis que vous souhaitez, vous aider dans la programmation de vos fonctionnalités ainsi que dans leur prise en main générale.

de n'importe où. Vous pouvez non seulement rediriger très simplement vos appels entrants vers votre mobile, mais aussi utiliser votre ligne fixe où que vous soyez, en téléphonant depuis votre smartphone ou votre ordinateur avec une simple connexion internet et une application dédiée. Autres avantages d'une ligne fixe : un confort et une qualité sonores souvent supérieurs à ceux du mobile, d'autant plus appréciables si vous devez avoir de longues conversations téléphoniques, et un coût très compétitif.

> Zoom : Bien choisir votre téléphonie d'entreprise

Standard téléphonique : une bonne idée ?

En fonction de vos contraintes d'activités, un standard peut être un moyen efficace et rentable pour ne manquer aucun des appels que vous mettez, chaque jour, tant d'énergie à générer. D'autant plus que vous n'avez pas forcément besoin d'investir dans un équipement particulier : les fonctionnalités associées à certaines lignes fixes professionnelles peuvent parfois suffire, en fonction de votre activité.



Cuisinier de formation, David va bientôt ouvrir son propre restaurant de 15 couverts, dans lequel il servira des burgers véganes, sur place et à emporter. Ce second canal de vente par call-and-collect devrait assurer environ 30% de son chiffre d'affaires. Autant dire qu'il s'agit de ne passer à côté d'aucune commande téléphonique, à des heures très ciblées qui sont aussi celles du coup de feu en salle.



Tomber sur une ligne occupée, un message de signal d'appel impersonnel, ou encore une sonnerie ininterrompue à laquelle personne ne décroche... Ces situations sont loin de favoriser l'expérience client et peuvent facilement décourager ceux qui cherchent à vous contacter. Le recours aux fonctionnalités de standard téléphonique permet d'éviter cet écueil : vous pouvez mettre en attente vos interlocuteurs pour répondre aux appels simultanés afin de vous présenter, et leur demander de vive voix de patienter. Vous pouvez aussi personnaliser vos messages d'attente en fonction des heures de la journée, ou encore rappeler automatiquement les numéros auxquels vous n'avez pas réussi à répondre...

Dans quels cas opter pour plusieurs lignes téléphoniques ?

Vous pouvez dès le départ choisir un forfait multilignes pour équiper plusieurs associés, collaborateurs ou colocataires professionnels. Objectif : renforcer l'identité de votre entreprise auprès de vos prospects en leur proposant un numéro de téléphone fixe unique, tout en préservant la flexibilité et l'autonomie de chacun.



Myriam, kinésithérapeute, est en train de s'installer en cabinet de groupe avec deux autres consœurs. Mais elles n'ont pas encore les moyens ni la pa-

tientèle suffisante, pour avoir recours aux prestations d'une secrétaire pour gérer leur accueil téléphonique respectif.

 *L'installation à plusieurs présente l'avantage de mutualiser les moyens, de ne pas être isolé et de monter plus rapidement en notoriété dans sa localité. Mais pour bien fonctionner, elle suppose aussi que chaque professionnel conserve toute son indépendance et son mode d'organisation privilégié. Souscrire un forfait de téléphonie fixe multilignes permet, à certains égards, de conjuguer ces 2 exigences. Cette solution propose un numéro de téléphone unique à la clientèle pour affirmer l'identité de votre collaboration (leurs appels étant ensuite orientés vers le bon interlocuteur grâce à un serveur vocal interactif), tout en équipant chacun d'une ligne individuelle, de façon économique.*

1.3 Connexion internet : de nombreuses possibilités

Échanges par mails, paiement à distance, service client sur les réseaux sociaux, gestion de site e-commerce : une bonne connexion internet est indispensable pour tout entrepreneur qui se lance. Souvent couplés à une offre de téléphonie fixe ou mobile, les packs de connexion internet pour professionnels fonctionnent sur le même principe que les offres pour particuliers, la puissance du débit et l'exigence zéro coupure en plus.

Fibre optique ou ADSL ? Une question de fluidité et d'éligibilité

Les connexions internet professionnelles pour équiper vos locaux ou bureaux se basent sur deux technologies principales.

Les solutions traditionnelles vous fournissent un accès à internet via des fils de cuivre, comme pour la téléphonie. Le VDSL - pour Very High Big Rate DSL - est la version améliorée de l'ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line. Plus adapté à un usage professionnel, il permet un débit jusqu'à 50Mb/s descendant, plus rapide que l'ADSL offrant 10Mb/s descendant en moyenne.

La fibre optique est une fibre en verre, qui conduit la lumière des signaux entre deux lieux distants. Avec la fibre optique vous disposerez d'une vitesse de connexion jusqu'à 100 plus rapides que le VDSL. Cette technologie évite les perturbations électromagnétiques de l'ADSL/VDSL, et vous garantit ainsi une extrême stabilité de connexion.



Le débit descendant, ou download, correspond au flux internet reçu sur votre ligne. Il détermine la rapidité à laquelle vous surfez sur internet.



Le débit montant, ou upload, est le flux utilisé pour envoyer des données depuis votre ligne, comme des mails ou des photos.



	FIBRE OPTIQUE	ADSL/VDSL
Vitesse	Idéale pour partager/télécharger des fichiers volumineux, travailler en multitâche, partager sa connexion ou encore utiliser des outils connectés.	Suffisant pour surfer sur internet consulter ses mails et gérer ses réseaux sociaux.
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une meilleure fluidité et un meilleur confort au quotidien pour vous et vos collaborateurs ■ Un réseau plus stable et plus fiable car moins sensible aux perturbations du réseau ■ Un réseau évolutif qui vous accompagnera dans l'évolution de vos usages digitaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une éligibilité garantie sur tout le territoire ■ Parfois plus économique, en particulier pour les entrepreneurs utilisant peu internet ■ Des solutions VDSL plus puissantes que l'ADSL
Pour qui	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les entrepreneurs connectés ■ Pour les équipes travaillant en réseau ■ Pour vos bureaux en zone éligible 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour les métiers peu dépendants du web ou ayant des besoins ponctuels ■ Pour les locaux non desservis par la fibre

La fibre n'est pas encore disponible sur tout le territoire. Si votre activité nécessite de pouvoir en bénéficier, soyez donc vigilant à **vérifier l'éligibilité du lieu de travail que vous comptez choisir**, c'est-à-dire si la fibre est déjà disponible dans la zone où se trouvent vos futurs locaux. Pour cela, vous pouvez contacter directement votre opérateur, ou consulter [la carte de déploiement de la fibre de l'ARCEP](#).

Guettez les chantiers en cours : si la fibre n'est pas encore près de chez vous, elle pourrait bien arriver dans les mois à venir !

Sachez toutefois qu'il existe de nombreuses autres solutions efficaces proposées par les opérateurs. Vous pouvez, par exemple, booster votre connexion ADSL avec un routeur 4G, opter pour la connexion au très haut débit radio (accessible dans certaines localités non encore desservies par les réseaux fixes), ou encore pour la connexion via satellite.

Wifi ou Ethernet : comment s'équiper ?

Si vous êtes travailleur sédentaire, vous pouvez choisir de vous connecter au réseau local Wifi ou de brancher votre ordinateur au réseau



Armelle est community manager freelance. Internet, c'est son outil de travail. Quand elle a démarré son activité, elle a appelé son opérateur qui est intervenu

gratuitement pour poser la fibre dans son bureau. Sa vitesse de connexion lui permet de travailler de manière plus performante, pour le plus grand plaisir de ses clients.

 La fibre optique nécessite une installation par votre opérateur, qui peut être gratuite : attention à vérifier les conditions des offres qui vous sont proposées ! Il ne s'agit pas simplement de poser une box, mais bien d'équiper sur mesure vos locaux en câbles et branchements, en fonction de l'aménagement spécifique de votre local et de vos pratiques professionnelles.

câblé, appelé Ethernet. La meilleure solution est celle qui s'adapte à vos besoins.

Plus complexe à mettre en œuvre puisqu'il requiert de câbler vos locaux et de prévoir des prises pour chaque poste de travail, l'**Ethernet** vous offre un débit supérieur au Wi-Fi et une sécurité mieux maîtrisée en cas de tentative d'intrusion.

Le Wifi, qui suffit souvent pour de nombreuses activités, offre, quant à lui, une grande flexibilité pour travailler où bon vous semble, avec un débit suffisant pour les activités courantes, et une zone de couverture qui peut être étendue grâce à un répéteur Wifi.

client ou d'être absent lors d'une réunion parce qu'internet vous lâche...

Le grand avantage des offres pro : **les solutions de continuité de service, pour vous garantir une activité sans interruption**. Ces offres vous permettent souvent aussi de bénéficier de **l'installation de votre matériel dans vos locaux** et d'un service clients dédié aux professionnels. Sans compter l'assistance 24/7 et une intervention rapide sur site en cas de dysfonctionnement éventuel.

Autre atout des offres pro, elles peuvent inclure des services essentiels pour optimiser votre performance. Selon votre fournisseur, vous pourrez bénéficier :

- D'une messagerie mail au nom de votre entreprise ;
- D'un nom de domaine pour votre site internet ;
- D'une adresse IP fixe ;
- D'une inscription à un annuaire professionnel ;

Ce qui, mis bout à bout, vous permet d'économiser plusieurs dizaines d'euros par mois (plus de détails dans les parties suivantes).

Pourquoi opter pour une IP fixe ?

Sur internet, comme dans la vie, vous disposez d'une adresse, appelée IP - Internet Protocol. C'est à travers cette IP que vous envoyez et recevez des données informatiques. Par défaut, votre IP est dynamique ou partagée : elle change à chaque connexion. En tant qu'entreprise, il peut être utile de demander à votre opérateur internet une IP fixe ou dédiée. Les avantages : vous améliorez les performances de votre site web en envoyant de plus grandes quantités de données, vous optimisez votre référencement et diminuez le risque d'être qualifié de spam si vous réalisez des opérations d'e-mailing. Autre atout pour les télétravailleurs : vous disposez d'une IP professionnelle différente de votre IP privée.

L'idéal : cumuler Ethernet et Wifi, pour allier efficacité et souplesse.

> Les astuces à connaître pour optimiser sa connexion WIFI

Internet concerne tous vos outils de bureau-tique. Certains équipements, comme les imprimantes, disposent même d'une connexion Wi-Fi pour imprimer directement depuis votre smartphone.

Connexion nomade : clé 4G et routeur pour professionnels

Travailleurs nomades, déplacements fréquents : votre téléphone mobile ne suffit pas à répondre à vos besoins de connexion. Pour éviter de dépendre de la disponibilité du Wifi, combinez votre forfait mobile à une clé ou à un routeur 4G. Ces équipements se connectent directement sur votre ordinateur ou tablette via un port USB.

Vous bénéficiez alors instantanément d'une connexion mobile 4G, dix fois plus puissante que l'ADSL, où que vous soyez. À la différence d'une clé, qui se branche sur un seul appareil, un routeur 4G permet d'en connecter plusieurs en même temps, dès lors qu'ils sont équipés des systèmes d'exploitation Windows ou MacOS. Une option idéale pour booster votre connexion quand vous le souhaitez, par exemple lors de réunions sur le pouce, en marge d'un séminaire professionnel ou à l'occasion d'une visite de site.

Une offre pro : vraiment indispensable ?

Technologie, installation, équipement : à première vue, la connexion internet professionnelle diffère assez peu des offres pour particuliers. Pourtant, il existe une bête noire pour tout entrepreneur connecté : la coupure réseau ! Pas question pour autant de poser un lapin à un

2

Présence en ligne : bien déterminer vos besoins de visibilité sur internet

Trouver un plombier, faire son shopping en ligne ou suivre son food truck préféré sur Instagram : internet s'impose comme une des principales sources d'information pour vos clients. Même si vous n'êtes pas un pro du web, une présence en ligne minimum devient vite indispensable pour ne pas passer à côté de votre clientèle.

Il existe deux principales manières de se faire connaître sur internet :

- Apparaître dans les recherches en ligne de vos clients (moteurs de recherche, géolocalisation, annuaires en ligne).
- Créer et animer ses propres outils (site web, réseaux sociaux, boutique en ligne).

Dans les deux cas, votre opérateur de téléphonie et d'internet peut vous faciliter la vie avec des offres professionnelles tout inclus : idéal pour gagner du temps lorsqu'on crée son entreprise !

2.1 Être visible sur internet : le minimum à prévoir

Il est loin le temps du bouche-à-oreille et du bottin des Pages Jaunes... Désormais, votre entreprise se doit d'être présente sur le web pour être identifiée : une visibilité à construire à portée de tous.

Comment être présent sur internet ?

En pratique, il s'agit de faire figurer votre entreprise sur les fiches d'établissements Google, Google Maps et les annuaires professionnels comme le 118 712. Première étape pour votre visibilité, cette démarche est simple à réaliser, même si vous ne disposez pas de site internet ou de réseaux sociaux.

Les atouts :

- vos clients peuvent publier des avis sur vos produits et services, et ainsi encourager d'autres internautes à vous contacter ;
- l'inscription à ces annuaires est la plupart du temps gratuite, et très rapide à mettre en place ;
- vous vous faites mieux connaître en diffusant vos coordonnées précises, vos horaires d'ouverture régulièrement actualisés, vos services ou modalités de vente.



Abdel vient d'ouvrir une boulangerie à Colombes. Il a déjà une clientèle fidèle, mais souhaite élargir aux habitants de la zone. En se géolocalisant sur Google Maps et en ajoutant des photos de ses bons produits, il parvient à attirer des clients qui n'auraient pas pensé à se rendre chez lui, et ce à moindre coût.



Les techniques de marketing par géolocalisation visent à inciter les clients à se déplacer dans votre entreprise. Un levier efficace, puisque 76% des internautes ayant effectué une recherche géolocalisée sur Internet se rendent sur place dans la journée.

Se démarquer de la concurrence : possible pour une petite entreprise ?

Sur internet, vous n'êtes pas seul et vous pouvez apparaître dans les moteurs de recherche et annuaires bien après la longue liste de vos concurrents.

La solution : faire le choix d'une option payante pour renforcer votre présence sur le web. Votre entreprise remonte ainsi en haut des résultats de recherche. Vous pouvez également intégrer des outils de communication attractifs, comme une vidéo et des photos de vos produits et services. Des supports d'autant plus importants qu'aujourd'hui plus de 73% des clients se renseignent sur internet avant de prendre leur décision d'achat¹.



¹ Sondage IFOP. Quelles sont les nouvelles tendances de consommation ? 2021.

2.2 Site web et/ou réseaux sociaux : quels outils digitaux pour quels usages ?

Pour booster votre communication et rester en contact avec vos clients, vous pouvez avoir intérêt à créer vos propres outils : site internet ou réseaux sociaux. Plus souples qu'un site internet, on entend souvent que Facebook ou Instagram remplacent aisément un site vitrine. Pourtant chaque outil a son utilité et répond à des besoins particuliers.

Site internet : avez-vous besoin d'une vitrine en ligne ?

67% C'est le pourcentage de TPE-PME qui disposent d'un site web. Un quart de ces sites proposent d'acheter leurs produits et services en ligne.²

Que vous ayez ou non des locaux ouverts au public, que vous soyez artisan, commerçant ou exerciez une profession libérale, la création d'un site internet vous permet de disposer d'une vitrine virtuelle pour votre clientèle. Principal inconvénient : cela représente un investissement de départ, parfois conséquent, lors de votre création d'entreprise. Celui-ci s'évalue :

- En temps, si vous souhaitez le réaliser vous-même, à travers une plateforme comme Wix ou Wordpress. Une démarche qui nécessite toutefois d'avoir des notions de base en arborescence, webdesign et rédaction web.
- En argent si vous le faites réaliser par un professionnel. Certains opérateurs internet proposent aux entreprises de **réaliser leur site internet, dans le cadre d'offres plus larges** incluant votre référencement et votre connexion internet (plus de détails un peu plus loin) avec un paiement fractionné dans le temps.



Samir dirige une entreprise de transport de personnes à mobilité réduite à destination des maisons de retraite. Sur son site internet, ses clients peuvent lui demander des devis à travers un formulaire dédié.

 Une fois réalisé, votre site internet ne présente que des atouts ! Il devient un véritable soutien à votre activité. Formulaire de contact, outil de prospection, boutique en ligne, réservations : il s'adapte aux besoins de votre activité. Cependant, des mises à jour régulières sont indispensables pour garantir son efficacité et la performance de son référencement.

Nom de domaine : un choix stratégique

Tout comme le nom de votre entreprise, le nom de votre site internet (figurant dans votre URL, après le www), est un choix stratégique. Conseil : **réservez-le avant même le dépôt de vos statuts**, et achetez toutes les extensions associées en .fr ou .com. Vous évitez ainsi toute confusion avec un site homonyme.

Si le nom de domaine que vous souhaitez est déjà pris, vous pouvez associer un mot clé lié à votre spécificité (lieu de votre activité par exemple), ou bien changer le nom de votre entreprise pour avoir l'exclusivité. Et pensez à associer votre e-mail à votre nom de domaine, plutôt que d'opter pour un mail générique. Un gage de sérieux et de crédibilité pour votre entreprise qui inspire confiance à vos clients et partenaires.

Soyez vigilant ! Sur les plateformes gratuites de création et d'hébergement de site internet, les URL proposées incluent le nom de la plateforme, qui peut être masqué avec des options payantes. Avant de vous engager, comparez ces offres avec celles des opérateurs internet, dont certaines, clés en main, intègrent simultanément votre nom de domaine, mais aussi votre adresse de messagerie, votre IP fixe, votre visibilité sur les annuaires...



Vous avez créé un site internet pour votre entreprise ? Plutôt que d'opter pour un mail générique, associez votre e-mail à votre nom de domaine et bénéficiez d'une adresse mail avec le nom de votre site internet. Un gage de sérieux et de crédibilité pour votre entreprise, qui inspire confiance à vos clients et partenaires.

Réseaux sociaux : quand utiliser Facebook et Instagram ?

Halte aux idées reçues ! Animer une page Facebook ou un compte Instagram professionnels n'est pas aussi simple que de disposer d'un profil personnel sur ces réseaux.

Pensez-y avant de vous lancer :

Un réseau social non animé peut même donner l'impression que votre entreprise n'existe plus ou est en mauvaise santé.

Si leur mise en place est plus souple et intuitive qu'un site internet, les réseaux sociaux supposent une animation régulière pour fidéliser votre communauté. Relayer des informations sur votre secteur pour intéresser vos abonnés (followers), prendre des photos de vos produits/services, communiquer sur votre activité, répondre aux commentaires et aux messages : une pratique qui peut être certes chronophage, et non compatible avec tous les métiers, mais dans laquelle vous pouvez aussi faire le choix d'être accompagné.

> En savoir plus : Les réseaux sociaux : une aubaine pour mon entreprise



Chieko conduit un food truck de cuisine japonaise. Jamais au même endroit et friande d'événements privés, elle gère sa communauté sur Instagram pour rester, sans cesse, connectée à ses clients.

 Les réseaux sociaux favorisent la communication de proximité avec vos clients et prospects. Une solution particulièrement adaptée aux métiers ciblant le grand public. Certains services de messagerie instantanée comme Facebook et WhatsApp Business favorisent l'interaction directe avec vos contacts pour optimiser vos chances de les convertir en clients.



Avocate en droit commercial, Emmanuelle vient de créer son propre cabinet après plusieurs années de collaboration. Elle fait de son expérience passée

un atout, en rendant visibles les retours des clients sur son profil LinkedIn.

 Votre marque, c'est vous ? Si vous êtes freelance, consultant ou profession libérale, les réseaux professionnels, comme LinkedIn vous permettent de développer vos réseaux BtoB (Business to Business).



Quels réseaux choisir en fonction de votre cible ?

Réseaux sociaux	Type d'audience	Âge	Objectifs	Type de publications
LinkedIn	Professionnelle	Tout âge	<ul style="list-style-type: none"> ■ Valoriser votre expertise ■ Augmenter votre visibilité 	<p>Contenus en lien avec l'actualité de votre secteur et de votre entreprise.</p> <p>> En savoir plus</p>
Facebook	Grand public	25-45 ans	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elargir votre notoriété ■ Communiquer sur votre actualité 	<p>Contenus généralistes et conviviaux.</p> <p>> En savoir plus</p>
Twitter	Professionnelle	Tout âge	<ul style="list-style-type: none"> ■ Asseoir votre crédibilité 	<p>Actualités et opinions partagées en temps réel.</p> <p>> En savoir plus</p>
Instagram	Grand public	15-35 ans	<ul style="list-style-type: none"> ■ Développer votre image de marque ■ Nouer une relation de proximité avec votre cible Asseoir votre crédibilité 	<p>Photos et vidéos authentiques de votre activité quotidienne.</p> <p>> En savoir plus</p>
Pinterest	Grand public	25-45 ans	<ul style="list-style-type: none"> ■ Devenir une référence inspirante 	<p>Albums esthétiques et créatifs.</p> <p>> En savoir plus</p>
Snapchat	Grand public jeune	13-34 ans	<ul style="list-style-type: none"> ■ Toucher une cible jeune ■ Augmenter votre capital sympathie 	<p>Contenus photos ou vidéos (stories) ludiques et éphémères.</p> <p>> En savoir plus</p>
TikTok			<ul style="list-style-type: none"> ■ Toucher une cible jeune ■ Augmenter rapidement votre visibilité 	<p>Courts clips vidéos divertissants.</p> <p>> En savoir plus</p>

Synthèse : quelle présence sur internet pour mon entreprise ?

	Annuaire en ligne	Site internet	Réseaux sociaux
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> ■ Simple d'utilisation ■ Efficace pour toucher votre cible où elle se trouve 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Améliore votre image de marque ■ Permet de faire de la vente en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Facile à créer ■ Gratuit ■ Communication directe avec vos clients ■ Permet de faire de la vente en ligne
Inconvénients	Payant si vous souhaitez améliorer votre visibilité parmi la concurrence et insérer des outils de communication	Investissement en temps ou en argent à sa création	<ul style="list-style-type: none"> ■ Exigeant en animation ■ Contreproductif si vous ne l'alimentez pas régulièrement
Pour qui	Pour tous, en particulier les entreprises locales	Pour ceux qui veulent valoriser leurs produits et services, avec leurs mots et leurs images	Pour les métiers créatifs et de la gastronomie, les entreprises ciblant certaines communautés, les travailleurs indépendants

2.3 E-commerce : les solutions pour vendre en ligne

112 milliards d'euros

C'est le montant dépensé par les Français sur des sites e-commerce en 2020.³

Qu'il s'agisse de votre seul canal de vente ou que votre boutique en ligne complète votre commerce physique, elle constitue une source de développement importante pour votre activité. Plateformes market place, social shopping ou site de e-commerce : à chaque solution ses atouts et ses limites.

Votre boutique en ligne : site e-commerce ou social shopping ?

Si vous possédez déjà un site internet ou avez l'intention d'en créer un, pourquoi ne pas en

profiter pour proposer **votre boutique en ligne** ? Vous communiquez sur votre marque, maîtrisez vos fiches produits, gérez directement votre module de paiement par carte bancaire et vos options de livraison...



Elia développe sa marque de décoration d'intérieur sur internet. Elle vend ses créations exclusivement via sa boutique en ligne et apprécie de pouvoir

maîtriser ses statistiques de vente, en toute autonomie.

Un concept store est un site e-commerce proposant des biens ou services autour d'une identité de marque forte et originale. La boutique en ligne est la solution idéale pour ces entreprises dont la stratégie marketing se focalise sur la promotion de l'image de marque.

³ FEVAD, 2020.



Si vous optez pour une visibilité en ligne sur les réseaux sociaux, misez sur le social shopping.

Facebook et Instagram vous proposent d'ajouter des onglets « boutique » à votre compte. Pinterest permet à l'internaute de visualiser en temps réel la disponibilité de vos produits en magasin.

Positionner ses produits sur des plateformes et Market Place : une bonne idée ?

Vous n'avez pas envie ou pas le temps de créer votre boutique en ligne ? Les plateformes de e-commerce ou de MarketPlace proposent d'héberger vos produits pour vous. L'avantage : vous bénéficiez de la visibilité de la plateforme auprès de nombreux internautes. En revanche, le coût de référencement est très élevé, jusqu'à 30% du montant de vos ventes.

Une astuce : combiner les deux solutions e-commerce. Vous testez l'attractivité de vos produits sur les plateformes, puis les proposez, dans un second temps, sur votre boutique en ligne, pour éviter les commissions.

Click and collect : à l'interface de la vente et de la distribution

Le terme Click and Collect désigne un achat réalisé en ligne et retiré en présentiel par votre client, sur un point de vente. Ce système de distribution est adapté tant à votre e-boutique indépendante qu'à certaines plateformes de commerce en ligne comme Shopify, Prestashop ou Magenta. Une seule contrainte : la gestion des stocks dans vos différents espaces de vente pour garantir l'accessibilité du produit en temps réel.

2.4 Pour aller plus loin : optimiser votre visibilité en ligne

Votre business plan prévoit une forte activité de promotion locale ou internationale ? Les opportunités d'Internet vous permettent de développer votre entreprise à moindre coût, avec des opérations marketing performantes et des publicités digitales moins coûteuses que la publicité traditionnelle.

Comment améliorer le référencement de votre site internet ?

Pour améliorer la visibilité de votre site internet flambant neuf, pensez à optimiser son référencement. Concrètement, cela signifie augmenter la probabilité que les internautes intéressés par vos sujets accèdent à votre page quand ils sont sur les moteurs de recherche (Google, Qwant, Bing, etc.). Pour cela, deux solutions complémentaires :

- Optimiser **le référencement naturel** en améliorant votre site : contenus rédactionnels facilement lus par les algorithmes des moteurs de recherche, optimisation technique de la construction de vos pages, multiplication des échanges de liens avec des sites clés, amélioration de l'ergonomie pour faciliter la navigation.
- Miser sur le référencement payant **en achetant des mots clés auprès de Google Adwords**. N'hésitez pas à passer par une agence digitale ou votre opérateur internet pour vous aiguiller dans les bons mots clés à financer.

Dans les deux cas, il s'agit d'être un peu patient : un certain temps est toujours nécessaire pour que ces optimisations opèrent concrètement sur le trafic de votre site.

La publicité digitale sur les réseaux sociaux : pourquoi pas vous ?

Parce qu'ils permettent de cibler précisément vos prospects géographiquement, en termes de profils, de goûts et d'habitudes de vie, les réseaux sociaux constituent un espace de publicité puissant pour promouvoir vos produits et services.



Mina a créé son salon de coiffure à domicile. Pour se faire connaître, elle mise sur les réseaux sociaux. Elle utilise régulièrement les campagnes digitales en faisant

la promotion de vidéos et de photos de ses réalisations. Elle augmente ainsi sa communauté de followers et de clients.

 Sur Facebook, YouTube ou Instagram, vous diffusez vidéos, podcasts, images et autres contenus publicitaires, qui apparaîtront sur les fils d'actualité ou dans les messageries privées de vos cibles. Vous mesurez en temps réel combien de personnes les voient (audience, couverture) et choisissez l'interaction souhaitée : augmenter vos ventes, accroître votre communauté, améliorer votre notoriété.

Newsletter et emailing : la clé du succès ?

Pour une communication personnalisée, pensez au marketing direct. Le principe ? Aller chercher vous-même vos clients.

Par SMS ou par mail, vous vous adressez directement à chaque contact de votre base de données, ou d'une base de données louée pour l'occasion, afin d'acquérir ou de fidéliser des clients. Promotions, invitations, concours, newsletter : n'hésitez pas à passer par un logiciel d'e-mailing pour créer facilement des contenus vidéos originaux, calculer le moment stratégique pour mener votre opération et piloter votre campagne.

> En savoir plus : Comment créer une newsletter ?



RGPD : un acronyme entré dans le jargon de tout entrepreneur depuis 2018, et qui reste encore assez peu maîtrisé ! Le Règlement général sur la protection des données encadre la manière dont vous pouvez, ou non, collecter des données personnelles de vos clients, notamment sur internet. Plus de détails dans la partie 3 de ce livre blanc.



Orange vous accompagne

Votre entreprise en pleine lumière

La visibilité, ça se travaille : présence dans les annuaires en ligne, site web clés en main, site e-commerce, prospection par mail ou publicité digitale, etc. Orange conçoit et met en œuvre, avec et pour vous, les outils les mieux adaptés à la bonne visibilité de votre entreprise sur internet.

La première étape ? Découvrir nos solutions sur Visibilité Orange et en parler à nos experts qui vous guideront et mettront en place les moyens réellement adaptés à votre activité et à vos priorités.



02

Payer, être payé

Passez pro en solutions de gestion de trésorerie

Se mettre à son compte, c'est aussi devenir gestionnaire de son entreprise. Parce que la gestion n'est pas forcément votre cœur de métier, des outils existent pour faciliter vos échanges financiers. Comment payer et être payé, gérer un compte professionnel et administrer sa trésorerie en quelques clics : le tour des solutions pratiques au secours des entrepreneurs débutants... ou débordés !

Être payé : comment facturer et encaisser facilement vos paiements ?

Émettre un devis, négocier un contrat, rédiger une facture, relancer en cas de retard de paiement, gérer différents modes d'encaissement, suivre ses recettes : être payé prend plus de temps qu'il n'y paraît quand on est à son compte.

1.1 Facturer : les règles d'or

La rédaction d'une facture ne s'improvise pas ! Ce document obéit à un certain nombre de règles qui diffèrent si vous facturez à un particulier ou à un professionnel.

Quelles sont les principales formalités de facturation ?

Votre facture doit contenir toutes vos informations d'identification. Il faut y faire figurer :

- votre nom,
- votre forme juridique,
- vos coordonnées,
- vos numéros d'immatriculation au Système d'identification du répertoire des établissements (SIREN/SIRET), au Registre du commerce et des sociétés (RCS) et/ou Répertoire des métiers (RM),
- votre assurance professionnelle, le cas échéant.

Vous devez numéroter vos factures de manière chronologique et préciser la date de règlement, la désignation des produits ou services, et le mode de calcul du prix hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). Retrouvez toutes les mentions obligatoires selon votre situation particulière sur le site service-public.fr.



Les micro-entrepreneurs (ex-autoentrepreneurs) bénéficient d'une **exonération de TVA**, permettant de proposer des tarifs concurrentiels à leurs clients. Dans ce cas, vous devrez apposer sur vos factures la mention «TVA non applicable, art. 293 B du CGI». Attention : cette exonération n'est accordée qu'à condition de ne pas dépasser certains plafonds de chiffres d'affaires, variables selon votre activité.

Pourquoi opter pour la facturation électronique ?

La liste des mentions à ne pas oublier vous fait tourner la tête ? Pour être sûr de coller aux règles de l'administration fiscale, optez pour un **service clés en main d'émission de factures électroniques**. La loi de finances 2020 prévoit d'ailleurs la généralisation progressive de la facturation électronique à toutes les entreprises à partir du 1^{er} juillet 2024. Mais certains services digitaux proposent déjà de faciliter vos démarches !

> [Aller plus loin : Factures électroniques : comment se mettre en conformité ?](#)



Sara est vétérinaire et soigne les chevaux dans les écuries de sa région. La gestion ce n'est définitivement pas son métier ! Pour gagner du temps, et éviter la

paperasse, elle émet des factures via un service digital qui relance automatiquement ses clients en cas de retard de paiement.

 La facturation électronique en ligne est un service payant qui permet de gérer tout le processus de facturation via une même interface : émission de devis, facturation, relances et suivi des paiements en ligne. Le tout de manière personnalisée avec votre logo : un service idéal pour émettre et suivre ses factures sans stresser ! Mais aussi les archiver pour les transmettre très simplement à son comptable.



Sacha réalise des massages shiatsu à domicile. Pour éviter d'avoir à rendre de la monnaie et les démarches de chèques à encaisser, il s'est équipé d'un terminal de paiement mobile doté d'un lecteur Bluetooth lui permettant d'encaisser par carte bancaire où qu'il se trouve, grâce au réseau 4G.

 Les terminaux de paiement mobile se connectent directement à votre téléphone mobile ou à votre tablette, pour ne pas dépendre d'une connexion disponible sur site (voir les solutions mobiles d'accès à internet en première partie). Ils sont souvent équipés d'un câble micro USB pour les recharger dans votre voiture, entre deux prestations.

1.2 Encaisser rapidement et en toute sécurité

Paiement en espèces, en chèque ou en carte bancaire : les modes de paiement traditionnels évoluent vers des solutions d'encaissement plus rapides et sécurisées, accessibles à tous les entrepreneurs, même individuels.

Le terminal de paiement électronique : un équipement de base

84% des Français préfèrent payer par carte bancaire, et 73% d'entre eux utilisent le paiement sans contact.⁴

Si vous vendez vos produits et services en magasin, vous avez donc intérêt à vous équiper d'un terminal de paiement électronique (TPE). Et pour ne pas bloquer les clients têtes en l'air qui oublient leur code, choisissez un terminal équipé de la technologie NFC qui permet les paiements sans contact.

> En savoir plus : Bien choisir son terminal de paiement électronique



Smartphone ou objet connecté : le paiement dématérialisé (ApplePay, Lydia) se développe de plus en plus en tant que pratique de paiement des Français. 36 % utilisent déjà leur smartphone au moins une fois par mois pour payer.⁵

Quelles solutions privilégier pour un paiement à distance sécurisé ?

Le virement SEPA (zone euro) ou SWIFT (autres monnaies) reste le moyen privilégié d'encaissement de vos clients professionnels (BtoB). Détail non négligeable pour les paiements internationaux, prévoyez qui prendra en charge les frais de transaction, parfois très élevés : votre entreprise (virement BEN), votre client (virement OUR) ou les deux de manière partagée (virement SHA pour «share»).

Pour les collaborations régulières, pensez à mettre en place un prélèvement client : vous évitez ainsi les impayés et retards de paiement.



Sylvia est psychothérapeute et réalise ses séances par visioconférence. Son astuce pour être payée plus rapidement ? Envoyer un lien de paiement à ses patients par

SMS ou par mail. En un clic, ses honoraires arrivent directement sur son compte pro.

 Les prestataires de services de paiement (PSP) font en effet l'intermédiaire entre votre banque et celles de vos clients. Elles vous proposent de générer des liens de paiement à adresser à vos clients par SMS ou par mail. La facture est directement jointe à la demande de paiement. Vous pouvez même ajouter un mot personnalisé. Une solution rapide et sécurisée, qui donne à votre entreprise une image moderne et agile. Cette solution, dont le coût se situe généralement entre 1 à 2% du montant de la transaction, est particulièrement utile si vous devez encaisser régulièrement des paiements CB à distance.

⁴ IFOP/Pour une autre économie, 2019.

⁵ Sondage Opinion Way pour Orange réalisée en juillet 2021 auprès de 3000 Français de 18 à 75 ans.

1.3 Boutique en ligne : incorporer vos encaissements à votre site internet

Si vous disposez de votre propre site internet e-commerce, vous devez proposer à vos acheteurs d'acquiescer les produits de votre boutique en ligne à travers un mode de paiement sécurisé : une obligation légale depuis le 15 mai 2021, quelle que soit votre activité et la taille de votre entreprise.



Les paiements en ligne sont sécurisés à travers le protocole de sécurité 3D Secure (3 Domain Secure). Ce système transfère les informations entre votre site et l'établissement bancaire de votre client, qui authentifie son identité avant de payer. Vous bénéficiez de ce service en adhérant à chaque moyen de paiement individuellement (par exemple Verified by Visa et MasterCard SecureCode) ou en passant par un prestataire de services de paiement qui coordonne plusieurs moyens de paiement pour vous !

Comment installer le paiement en un clic sur votre site internet ?

En souscrivant une plateforme de services de paiement (PSP) vous pouvez installer sur votre site internet un bouton de paiement à côté de l'article que vous vendez. Cela vous permet d'accepter les paiements en ligne, votre prestataire de service de paiement faisant l'intermédiaire entre vous et votre banque. Ce dernier vous expliquera comment intégrer ce bouton sur votre site internet grâce à une clé API : à votre développeur web de jouer !

Accorder des facilités de paiement : quelles précautions ?

«Peut-on payer en plusieurs fois ?» La question vous sera sans doute posée par vos futurs clients ! Un Français sur quatre privilégie les commerçants proposant cette facilité de paiement.⁶

Pour vous adapter aux besoins de vos acheteurs, tout en minimisant le risque de ne pas être payé, vous pouvez souscrire à un service

de paiement fractionné garanti. Concrètement, il s'agit d'un module à installer sur votre boutique en ligne, qui propose au client de payer en plusieurs fois et qui vous transfère l'argent si le client ne le fait pas. Vous n'avez aucune démarche à faire pour récupérer les impayés. Le plus : ces services sont également disponibles en magasin, si vous disposez aussi d'une boutique physique.

> Zoom sur les paiements échelonnés : une bonne idée pour booster vos ventes ?



Alma vend ses créations de bijoux en ligne. L'art, ça a un prix ! Pour aider ses clients à s'offrir, ou à offrir, des pièces uniques, elle propose un paiement en plusieurs fois, moyennant un léger surcoût.



Le service de paiement fractionné garanti a un coût : une commission d'environ 4% du prix d'achat. Vous pouvez répercuter ce coût dans le prix affiché au client, pour préserver votre chiffre d'affaires.

⁶ OpinionWay.

2 Payer : quelles solutions pour bien gérer vos dépenses professionnelles ?

La gestion de vos charges joue un rôle central dans la bonne administration de votre entreprise, d'autant que certaines peuvent être déduites de votre résultat fiscal. Si la loi n'oblige pas toutes les entreprises à se doter d'un compte professionnel, **vous devez a minima souscrire un compte spécialement dédié à votre activité.**

2.1 Les différents moyens de paiement de l'entreprise

Payer vos fournisseurs, vos services, vos impôts, vos frais professionnels... À chaque dépense son mode de paiement privilégié, dont il convient d'équiper votre entreprise. Si vous pouvez payer en espèces, par chèque ou toute autre plateforme en ligne, les incontournables des entreprises restent le virement, le prélèvement automatique et la carte de paiement.

	Virement bancaire	Prélèvement automatique	Carte de paiement
Pour quelles dépenses	<ul style="list-style-type: none">■ Payer les fournisseurs■ Régler les dépenses régulières comme le loyer	<ul style="list-style-type: none">■ Les factures (énergie, téléphonie, internet)■ Les impôts et cotisations sociales	<ul style="list-style-type: none">■ Les paiements sur internet■ Les frais professionnels
Avantages	<ul style="list-style-type: none">■ La sécurité face au risque de fraude■ Les virements permanents■ Les virements SEPA et SWIFT pour payer à l'étranger	<ul style="list-style-type: none">■ Évite les oublis et donc les pénalités de retard !■ Souvent à débit différé pour mieux gérer votre trésorerie	<ul style="list-style-type: none">■ Suivre et contrôler les dépenses de chaque collaborateur■ Catégoriser les dépenses et repérer la TVA



Romane est traductrice indépendante français-allemand. Parce qu'elle facture ses clients tant en France qu'en Allemagne, elle a opté pour un établissement de paiement lui offrant deux IBAN, un en France et un en Allemagne, pour faciliter sa facturation.



Si vous travaillez à l'international, il peut être intéressant de vous équiper également d'IBAN étrangers dans d'autres monnaies. Attention toutefois, vous aurez toujours besoin d'un IBAN français, car certains services de prélèvements comme l'URSSAF ne fonctionnent pas avec des comptes situés à l'étranger. Cette contrainte limite l'intérêt d'ouvrir des comptes d'entreprises ou d'auto-entreprises dans des néobanques à l'étranger.

2.2 Frais professionnels : exit le casse-tête

À la fin de votre année comptable, vous calculez votre résultat fiscal qui permettra à l'administration de calculer vos impôts. Vous pouvez déduire de votre chiffre d'affaires certaines charges relatives à l'exploitation et à la gestion de votre entreprise, sous réserve de démontrer les justificatifs en cas de contrôle.

Exception : les entreprises relevant du régime micro-BIC/BNC ne peuvent pas déduire de charges de leur résultat fiscal. L'abattement est forfaitaire et calculé par l'administration fiscale.

Quels sont vos principaux modes de règlement ?

Les frais professionnels font partie des dépenses pouvant être exonérées de charges sociales par l'administration fiscale. Parce qu'elles sont soumises à des contrôles réguliers, les notes de frais doivent être gérées avec précaution par les entrepreneurs. Il existe trois modes courants de paiement des frais professionnels.

Dématérialisation : quels atouts pour la gestion des notes de frais ?

On estime que, chaque année, 212 euros de notes de frais par salarié pourraient être déduits des impôts des entreprises. Or, elles ne le sont pas, notamment en raison de la perte des justificatifs.⁷ Bonne nouvelle : la loi de finances rectificative du 29 décembre 2016 permet de présenter à l'administration fiscale des versions numérisées des justificatifs, même si vous perdez la version papier.

Finies les heures passées à chercher des documents égarés ! L'idéal : se doter d'une solution digitale de gestion des notes de frais. En vous équipant d'une « carte Business » associée à une application, vous et vos éventuels collaborateurs pouvez :

- prendre en photo les justificatifs de chaque dépense ;
- les traiter en temps réel pour les refacturer sans délai à vos clients, le cas échéant ;
- visualiser automatiquement la TVA issue de chaque justificatif ;
- importer ces frais directement sur votre logiciel comptable à l'aide d'un export CSV ou d'un système d'intégration.

Fournisseurs et impôts

Gérer sa trésorerie

Bien gérer sa trésorerie permet d'éviter les impayés et les pénalités de retard. Grâce à la catégorisation de vos dépenses, à travers un système de sous-comptes, vous visualisez d'un seul coup d'œil vos fonds disponibles par projet, service, fournisseur ou type de dépense. Vous pouvez également opter pour des IBAN débitables : pratique pour provisionner, chaque trimestre, les 25 à 30% de votre chiffre d'affaires dédiées aux charges liées à l'administration.

	Le remboursement sur justificatif	La carte de société	La carte Business pour chaque collaborateur
Qui paye	Vous ou vos collaborateurs	Votre entreprise, sur une carte unique	Votre entreprise, via une carte par employé
Avantage	Remboursement au réel sur justificatif appelé «note de frais»	Pas de démarche supplémentaire de remboursement	Contrôle de dépenses par personne et sur justificatif en temps réel
Inconvénient	Chronophage en gestion de trésorerie	Pas de contrôle en amont des dépenses engagées	Seulement pour les entreprises ayant plusieurs collaborateurs

3 Compte pro et solutions tout-en-un : pourquoi, pour qui ?

Pour payer et être payé, vous aurez certainement besoin d'un compte bancaire dédié et éventuellement de solutions d'encaissement, de paiement en ligne, de crédit, de numérisation de documents comptables, de recouvrement..., etc. Ou alors d'une plateforme de services financiers qui centralise pour vous toutes ces solutions, directement !

3.1 Votre compte bancaire d'entreprise

Compte professionnel : une obligation ?

Créer un compte bancaire dédié à votre entreprise est obligatoire, même si vous êtes auto-entrepreneur, dès lors que votre chiffre d'affaires dépasse 10 000 € pendant 2 années consécutives. Mais qui dit compte bancaire dédié ne signifie pas forcément compte « professionnel ». Celui-ci est nécessaire pour les sociétés à capital social (EURL, SARL, SA, SAS etc.), mais pour une entreprise individuelle, il est théoriquement possible d'opter pour un compte bancaire basique, grand public ou particulier. Les comptes professionnels offrent toutefois de nombreuses opportunités qui peuvent constituer de vrais leviers pour votre activité.

Quels atouts ?

L'ouverture d'un compte dédié « professionnel » peut être intéressante pour tous les entrepreneurs en raison des avantages qu'il présente :

- des experts pour vous conseiller selon vos besoins et votre métier ;
- des offres associées, comme l'assurance Responsabilité civile professionnelle (RCP) ;
- des fonctionnalités spécifiques à la gestion des entreprises. Par exemple : la possibilité de souscrire plusieurs cartes pour un même compte, chacune avec des droits spécifiques et sécurisés en fonction des besoins de leur détenteur (associé, collaborateur) ; l'accès au compte de certains tiers (comptable) ; des applications dédiées à la gestion financière et administrative de votre entreprise (notamment dans les néo-banques, très ancrées dans le digital).



Fabien vient de lancer son site de vente en ligne de charcuterie fine. Il a choisi un compte professionnel avec une option d'accès partagé, qui permet à son comptable de le consulter directement et de gérer avec lui ses différentes transactions.

 Les comptes professionnels permettent d'attribuer des droits spécifiques aux partenaires ou aux membres de son équipe : simple accès au compte pour le comptable, carte de paiement pour les associés et collaborateurs en fonction de leurs besoins (plafonds, dépenses récurrentes, paiement internationaux, etc.).

Carte de paiement professionnelle : un indispensable ?

La carte de paiement professionnelle peut vous être utile pour bénéficier des assurances associées (protection de vos moyens de paiement, assurance voyage, assistance médicale à l'étranger, etc.)

En option : la carte de paiement virtuelle professionnelle, qui accorde un montant spécifique de paiement à son utilisateur, pour réaliser des achats en ligne soit récurrents (par exemple le règlement mensuel de l'abonnement à certains services), soit exceptionnels (par exemple l'achat de matériel).



3.2 Le compte sans banque et les offres clés en main

Les comptes en ligne vous donnent la possibilité de combiner compte professionnel, services de paiement et outils de gestion au sein d'une même offre. Leurs plateformes de services professionnels centralisent, en effet, différentes applications qui permettent de :

- relier un service de gestion de notes de frais à votre compte professionnel et à votre logiciel comptable ;
- associer des services comme la génération de devis et de factures à votre compte en ligne ;
- vous équiper d'un terminal électronique de paiement (TPE) en carte bancaire qui encaisse automatiquement sur votre compte professionnel, sans délai ;
- générer des liens et boutons de paiement auprès de l'établissement qui gère votre compte pro ;
- faciliter votre comptabilité avec des services d'archivage des documents comptables associés à vos dépenses, de calcul automatique de la TVA et d'import-export depuis votre logiciel comptable.

Une solution idéale pour les nouveaux entrepreneurs qui souhaitent être accompagnés dans la gestion de leur entreprise, et pour les indépendants dont le smartphone constitue le prolongement naturel de leur bras !

Que vous soyez indépendant ou à la tête d'une future PME, vous avez peut-être besoin de renforcer votre trésorerie de démarrage, notamment pour compenser plus confortablement les imprévus de vos premiers mois d'activité ! Les banques et néobanques accompagnent justement leurs clients professionnels dans leurs besoins de financement à travers des crédits dédiés, des solutions d'affacturage, ou encore de financement de bons de commande.



Djibril vient d'ouvrir son entreprise de vente de menuiseries (portes, fenêtres, velux) qu'il fait construire sur-mesure par un atelier sous-traitant. Il a déjà reçu des

précommandes avec acomptes, mais elles ne lui permettent pas encore de faire face sereinement au règlement de son fournisseur.

 *Le financement des bons de commande assure le règlement de vos fournisseurs en attendant que vous receviez le paiement de vos clients. Cette avance, au coût de 2% à 8% des commandes avancées, est un service dédié aux clients professionnels.*



Anytime, filiale d'Orange Bank, c'est la possibilité de disposer d'un compte pro en ligne assorti de services très complets.

Parmi eux, plus de 60 fonctionnalités ! Et certaines, plébiscitées comme :

- la possibilité de créer des sous-comptes afin de mieux gérer votre trésorerie,
- l'encaissement de vos clients par TPE,
- la création de factures et de fichiers client,
- le financement de vos bons de commande,
- la gestion d'accès différenciés à votre compte...

Du côté de votre présence digitale, Anytime permet aussi l'ajout de boutons de paiement à votre site e-commerce.

Autant de détails réglés, donc, et d'opportunités pour passer du temps sur ce qui compte vraiment.



03

Gestion digitale

Sécuriser, équiper et piloter les données de votre activité

Aucun métier n'y échappe : désormais, les échanges, données et activités professionnelles s'organisent et se stockent sur informatique ! Les étagères poussiéreuses et dossiers suspendus laissent peu à peu la place à des solutions digitales comme la synchronisation automatique de données et le coffre-fort numérique. Et cela autant pour les relations commerciales que pour celles avec l'administration qui se digitalisent de plus en plus. Comment s'adapter sans se perdre dans les méandres du numérique ? Suivez le guide pour démarrer votre entreprise au XXI^e siècle.

1

Organiser votre bureau physique et vos outils digitaux

1.1 Équipements : quelles technologies au service de votre activité ?

PC ou Mac : on est loin de cette seule question d'il y a 20 ans quand on choisit ses équipements informatiques... Ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, PC tablette hybride, smartphone, montre GPS : l'offre se décline à l'infini, avec des appareils chaque fois plus mobiles et connectés.



Synthèses vocales, plages braille, tableaux numériques connectés à des tablettes, paperboard numérique : les nouvelles technologies facilitent l'organisation du travail des entrepreneurs en situation de handicap moteur, visuel ou auditif.



Jean-Luc est acupuncteur. Il reçoit à son domicile, mais se rend aussi régulièrement au domicile de ses clients. Pour lui, la tablette est l'outil idéal pour gérer ses rendez-vous, communiquer et encaisser ses clients, où qu'il se trouve.



La tablette est l'outil privilégié des travailleurs nomades, toujours un stylet à la main ! Entre l'ordinateur et le smartphone, elle remplit les mêmes fonctionnalités de base qu'un ordinateur, la mobilité et la fluidité de navigation en plus. Elle n'est toutefois pas adaptée aux métiers nécessitant un équipement puissant comme les métiers du web, du graphisme ou du montage vidéo.

Pour choisir votre poste de travail, il existe cinq critères principaux :

Le système d'exploitation

Les trois principaux sont Mac OS, Windows et Linux (ces deux derniers se réfèrent à la catégorie «PC»). À ce jour les trois systèmes s'équivalent pour la plupart des besoins, mais Windows est le plus répandu, et donc le plus pratique pour accéder aux logiciels métiers et bureautique sans restriction.

Le processeur

C'est le «cerveau» de l'ordinateur. Sa puissance, qui détermine la rapidité d'exécution des tâches, s'exprime en MHz. Sur PC, les principaux processeurs sont de marque Intel et AMD; sur Mac ils sont numérotés i7, i9, etc.

La mémoire de l'ordinateur

Ce n'est pas un espace de stockage, mais l'espace utilisé pour réaliser des tâches à un instant T. Elle s'exprime en RAM : plus vous aurez de Go de RAM, plus votre ordinateur sera capable de réaliser plusieurs activités en simultané. Comptez 8 Go pour de la bureautique simple et 16 Go si vous utilisez des logiciels exigeants comme le graphisme ou le montage vidéo.

Le disque dur

C'est le moyen de stockage local de votre ordinateur. Souvent limité à 512 Go, il est utile de le compléter par un disque dur externe ou un serveur de stockage digitalisé d'un téraoctet pour répondre aux besoins d'espace importants des entreprises (PDF lourds, fichiers vidéo, etc.).

La carte graphique

Elle intéresse surtout les entrepreneurs de l'image ou du jeu vidéo.

1.2 Quels sont les outils digitaux indispensables ?

Une fois que vous avez choisi votre matériel informatique, il va falloir l'équiper de logiciels et outils pertinents pour exercer votre activité. Attention à ne pas vous perdre dans les multitudes de solutions proposées aux entreprises. Il convient de vous concentrer sur :

- vos solutions pour communiquer (mail, messageries, réseaux sociaux, systèmes de visioconférence, etc.) ;
- vos espaces de stockage et de gestion de données (serveurs, Cloud, CRM, etc.)(voir 2^{ème} partie) ;
- vos logiciels de gestion quotidienne (comptabilité, signature électronique, bureautique, etc.) ;
- vos outils de sécurité (antivirus, assurances, pare-feu, coffre-fort numérique, etc.) ;
- vos interfaces digitales (boutique en ligne, banque en ligne, services de paiement et d'encaissement, etc.).



Bruno, électricien, est de la vieille école. Pour lui, rien ne vaut un bon vieux carnet de rendez-vous et un stylo ! Pour mettre à la page son entreprise, il a fait appel à une assistance informatique professionnelle.

 *Les outils électroniques peuvent être complexes à installer. La solution : souscrire une assistance informatique et télécom professionnelle qui inclut le paramétrage et l'installation de vos équipements, de votre antivirus, les sauvegardes OS, mais aussi le dépannage en cas de bug ou de panne.*

Comment bien communiquer à distance avec vos partenaires et équipes ?

Plus rapides, plus interactifs, plus internationaux : les échanges avec les clients, partenaires et collègues se digitalisent un peu plus chaque jour. E-mails, réseaux sociaux, messagerie instantanée (WhatsApp, Télégram, Signal), réunions en visio (Zoom, Skype) : à chaque interlocuteur son mode de communication.



Lorsqu'elle a créé son agence de location de voitures, Mathilde a organisé son bureau en open space afin de faciliter les échanges au sein de l'équipe. Pour s'assurer que ses collègues ne soient pas perturbés par les bruits alentour lors de leurs échanges téléphoniques, elle les a équipés de casques sans fil, reliés à leurs tablettes.

 *Les nouveaux modes de communication à distance nécessitent des équipements micro, audio et vidéo de qualité. Il peut être utile de vous équiper d'un casque filaire ou sans fil, d'écouteurs intra-auriculaires, voire de conférenciers 360° fonctionnant en Bluetooth.*

Quelle configuration réseau pour organiser le travail en interne ?

Si vous avez des locaux professionnels, équipez-les d'un réseau local configuré sur-mesure : câblage Ethernet, réseau Wi-Fi, périphériques partagés comme les imprimantes et photocopieuses, serveurs internes, licences multiples pour les logiciels partagés. Votre meilleur allié, c'est l'administrateur réseau !

Si vos collaborateurs sont éloignés géographiquement, orientez-vous vers des solutions de bureau à distance ou Online Team Management. Vos besoins sont forcément couverts par une solution digitale :

- serveur à distance type Google Drive, Google Workspace ou Dropbox ;
- travail collaboratif sur des documents en ligne ;
- outils de gestion de projets à distance (Trello, Wrike) ;
- alimentation partagée de vos outils digitaux avec des CMS (Content Management System) de type Wordpress, etc.

Des solutions en ligne dont l'utilisation performante suppose évidemment une connexion internet adaptée !



Imprimer moins, ou sur papier recyclé, générer moins de déchets, adopter le télétravail pour éviter la voiture, investir dans des équipements informatiques moins gourmands en énergie, situer vos bureaux dans un bâtiment HQE (haute qualité environnementale), acheter durable et reconditionné... Une entreprise éco-responsable réduit ses factures énergétiques tout en protégeant la planète. Un engagement apprécié par les clients et partenaires, à valoriser dans votre communication.

2 Stocker et traiter vos données : les méthodes fiables

Clés USB, disque dur externe, mémoire de vos appareils électroniques : c'est bien simple, vous avez des fichiers partout ! Pour éviter la perte de données en cas de bug de vos équipements, misez sur le Cloud Computing ou stockage en ligne. Le must : des solutions intégrées permettant d'organiser et traiter les données stockées.

2.1 Quels sont les atouts du stockage en ligne ?

Stocker vos documents et données sur un Cloud professionnel, ou espace de stockage en ligne, vous permet de :

- les partager avec les personnes que vous souhaitez, en adaptant les autorisations d'accès ;
- accéder à et transmettre des dossiers volumineux qui ne passent pas par mail ou sur clé USB ;
- protéger vos données de toute panne ou obsolescence de disque dur ;
- rassembler sur un même espace tous types de documents, du carnet d'adresses aux vidéos ;
- sécuriser vos contenus grâce à des solutions informatiques efficaces.



Parce qu'il fait du courtage en assurance, Marc conserve les données personnelles et sensibles de ses clients. Il travaille au bureau, mais aussi en clientèle

et en télétravail. Pour éviter de déplacer des données personnelles, il a choisi un Cloud accessible depuis tous ses appareils.

 *Indispensable pour le travail en équipe, la synchronisation des données fait également gagner un temps précieux aux indépendants travaillant sur plusieurs équipements.*

La synchronisation automatique des données : une astuce gain de temps ?

La synchronisation automatique permet que tous vos documents et données se retrouvent sur un même espace virtuel, quel que soit l'appareil que vous utilisez pour le produire (ordinateur, téléphone, tablette, etc.).

Elle permet aussi de connecter vos différents services : une interface d'émission de factures avec votre logiciel de comptabilité, une application de gestion de notes de frais avec votre compte en ligne, votre boutique en ligne avec les statistiques de votre site internet (voir partie 2).

2.2 Le Customer Relationship Management (CRM) : à quoi ça sert ?

Bien connu des professionnels du marketing, le CRM rassemble toutes les informations que vous collectez sur vos clients et prospects, ainsi que l'historique de vos collaborations. Ce service est souvent disponible sur Cloud pour être enrichi et utilisé par plusieurs collaborateurs en même temps, sur différents appareils.



Jérémie est agent immobilier freelance. On l'a prévenu : sa réussite dépend de sa capacité à capitaliser son réseau d'acheteurs et de vendeurs. Pour trouver des matchs

entre les biens entrants à la vente et les besoins de ses clients, il compte sur son CRM !

 *Un professionnel peut vous accompagner dans la mise en place d'une solution CRM adaptée à vos besoins spécifiques. Une fois en place, il suffit de le mettre à jour et de l'exploiter pour optimiser vos ventes et vos relations clients.*

> [En savoir plus : Stockage : les atouts du cloud computing pour les pros](#)

Sécurité informatique : protéger votre activité

On ne le dira jamais assez : la protection de vos données passe a minima par **le choix de mots de passe sécurisés**, différents pour chaque usage, comprenant au moins chiffres, lettres, majuscules et symboles. Si cette précaution de base vous prémunit contre les risques de sécurité les plus basiques, les entreprises nécessitent des besoins de sécurité augmentés contre les tentatives d'intrusion et l'espionnage industriel, pour protéger leurs données et leur activité.

3.1 Protéger les données de vos équipes et clients : une responsabilité professionnelle

Le règlement européen sur la protection des données (RGPD), en vigueur depuis le 25 mai 2018, vous oblige à protéger les données de vos collaborateurs, clients et partenaires. Outre le fait d'informer vos clients que vous collectez

leurs données sur internet (voir partie 1), vous devez garantir la confidentialité et la sécurité des données stockées. Par exemple : protéger votre Cloud contre les failles de sécurité (voir partie suivante) et penser à supprimer les droits d'accès aux personnes ayant quitté l'entreprise.

Quels sont les principaux risques de sécurité informatique ?

Pas besoin d'être une multinationale pour subir une cyber-attaque : en 2019, 41% des entreprises françaises de moins de neuf salariés avaient subi au moins une tentative d'attaque informatique.⁸ Se pensant à l'abri, les TPE se préparent moins, avec des conséquences économiques lourdes : en moyenne un incident de sécurité informatique coûte 7 000 euros aux TPE (coût médian)⁹ et 19% des entreprises novices ayant subi un cyber-événement ont payé une rançon.¹⁰

<p>Phishing ou hameçonnage</p> <p>Malware</p>	<p>Premier vecteur d'attaque, le mail frauduleux est un moyen d'entrer dans le système informatique pour l'infecter ou récupérer des données (usurpation d'identité professionnelle, de coordonnées bancaires). > En savoir plus</p> <p>Logiciel malveillant qui accède à votre insu à vos équipements informatiques pour voler des données confidentielles.</p>
<p>DDoS (déni de service distribué)</p>	<p>Envoi massif de requêtes sur un site internet pour le rendre inaccessible.</p>
<p>Ransomware (JIGSAW, PETYA, LOCKY)</p>	<p>Logiciel malveillant transmis par mail avec un lien ou une pièce jointe pirate, prenant en otage vos données personnelles et en bloquant leur accès, contre rançon.</p>

⁸ CPME, La cybersécurité des entreprises de moins de 50 salariés, 2019.

⁹ HISCOX, Rapport annuel sur la gestion des cyber-risques, 2020.

¹⁰ HISCOX, Rapport annuel sur la gestion des cyber-risques, 2019.

Les bons réflexes à adopter en cas d'attaque informatique



Déconnectez les équipements infectés du réseau informatique et remplacez le matériel contaminé.



Contactez votre assureur ou un prestataire labellisé CERT-FR (Centre gouvernemental de veille, d'alerte et de réponse aux attaques informatiques) et portez plainte pour cyber attaque.



Sauvegardez les preuves : captures réseaux, échanges mails, copies de disques infectés.



Réinstallez votre système d'exploitation et demandez à vos équipes de modifier tous leurs mots de passe.

Vol de données, piratage, demande de rançon : les cyber attaques peuvent avoir des conséquences lourdes sur votre entreprise, allant de la perte de données à la fin de votre activité. Pour vous prémunir contre les cyber risques, vous pouvez souscrire une cyber assurance. La cyber assurance intervient en cas de crise, garantit les cyber dommages et vous couvre contre la fraude informatique.

3.2 Comment protéger votre installation informatique des cyber-attaques ?

Pour protéger votre entreprise des risques informatiques, dotez-vous d'une **protection complète couvrant tous vos équipements** : ordinateur, tablette, téléphone, réseau, etc. Ces solutions comprennent généralement un anti-virus et anti-malware contre les logiciels malveillants, un pare-feu qui empêche l'ouverture de communications non autorisées, une protection bancaire et une navigation sécurisée.

Attention : ces protections sont à prévoir également si vous exercez en télétravail ! Pour éviter tout risque depuis la maison, évitez d'utiliser l'ordinateur familial, connectez-vous à un Wi-Fi équipé d'une clé WPA2 minimum et communiquez via le réseau privé virtuel de votre entreprise (VPN). Si votre entreprise prévoit une organisation du travail en réseau, équipez-vous d'une protection web DNS, d'un gestionnaire de mots de passe professionnel et d'un espace de stockage Cloud privé.

Le WPA 2 (Wifi-Protected Access) est un système de sécurisation de votre Wi-Fi contre les cyberattaques. Pour savoir quel est le niveau de sécurité de votre Wi-Fi, rendez-vous dans l'onglet «propriété» de votre réseau sans fil.

Le VPN (Virtual Private Network) est un réseau privé virtuel qui vous permet de naviguer dans un tunnel sécurisé qui masque votre adresse IP et chiffre vos données.

Le DNS (Domain Name System) est un annuaire qui traduit les noms de domaine en adresses IP et inversement.



Norma a ouvert un cabinet-conseil en gestion de patrimoine. Elle a opté pour un coffre-fort numérique (CPN) pour échanger des documents de manière sécurisée avec ses clients.



À la différence d'un espace de stockage digital, le coffre-fort numérique est encadré par la loi, ce qui en fait un espace de protection des fichiers confidentiels. Seul son utilisateur sait ce qu'il contient, contrairement au Cloud qui peut être un espace partagé.

Pour signer vos documents professionnels directement sur votre ordinateur, avec la même valeur juridique qu'une signature manuscrite, optez pour la signature électronique. Invisible car cryptée, elle vous permet de signer devis, fiches de paye et contrats directement en ligne. Équipez-vous bien d'un logiciel conforme aux normes européennes de l'eIDAS (Electronic IDentification Authentication and trust Services). Un gain de temps et de sécurité pour tous vos documents officiels.

Appareils nomades : à protéger eux aussi ?

Parce que vos données se trouvent aussi dans la mémoire locale de vos équipements, pensez à doter vos appareils d'antivirus. Les ordinateurs portables et tablettes, plus sujets au vol, nécessitent d'être sécurisés s'ils restent au bureau la nuit, quand les locaux sont fermés.

En outre, vous pouvez opter pour une assurance qui sécurise aussi bien votre appareil (vol, casse, oxydation) que les données qu'il contient : protection contre les cybermenaces, géolocalisation et effacement des données en cas de vol.



Créatrice d'une agence événementielle, Sarah travaille la plupart du temps sur son téléphone professionnel. Elle a installé une solution de sécurité contre les

menaces numériques pour protéger son téléphone des menaces liées à internet. L'application lui indique immédiatement si une tentative d'intrusion intervient et la bloque instantanément.

 *Un smartphone peut être piraté tout aussi aisément qu'un ordinateur ou une tablette.*

Les solutions de sécurité contre les menaces numériques pour mobiles permettent de personnaliser les contenus indésirables et de détecter les pages malveillantes sur le réseau ou les applications n'offrant pas un niveau de sécurité suffisant.

Orange, c'est bien plus qu'un Opérateur !

Son offre de téléphonie fixe, mobile et de connexion internet incarne l'adaptabilité : un véritable eldorado pour les (futurs) entrepreneurs.

Côté **sécurité informatique professionnelle** et visibilité en ligne, Orange partage aussi son expertise, pour vous accompagner au mieux.

Retrouvez toutes ces offres sur le site **Orange.pro** dédié aux entrepreneurs.

Découvrez aussi notre **espace dédié aux créateurs d'entreprise** pour profiter de tous les conseils et actus en matière de lancement d'activité.

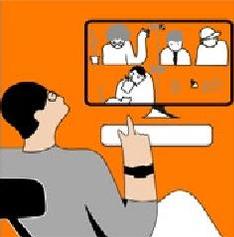




04

Pour récapituler

**Télétravailleur, nomade,
sédentaire au bureau ou
en boutique : à chaque profil
ses priorités**

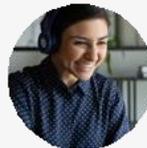


Le télé-entrepreneur

Indépendant ou travaillant en réseau



Silvia, psychothérapeute, réalise des séances par téléphone, depuis son bureau installé à son domicile.



Armelle, community manager freelance, a aménagé une pièce 100% dédiée à son matériel informatique.

Leurs besoins

- Un téléphone et un ordinateur fixes performants
- Une assistance réseau professionnelle
- Des solutions digitales pour payer et être payé
- Une protection contre les cyber attaques

Téléphonie et internet

Parce qu'il travaille à distance de ses clients, le télé-entrepreneur ne lésine pas à bien s'équiper en matière de téléphonie fixe et internet. Sa priorité : garantir sa connexion avec le monde extérieur, dont dépend son activité ! Pour cela il mise sur :

Un multi-accès à internet

Fibre optique, domino 4G de secours : le télé-entrepreneur se prémunit contre les risques de coupure.

Une assistance pro

Le remplacement de ses équipements et la garantie d'une intervention rapide pour ne pas être au chômage technique !

Les annuaires et réseaux sociaux

Objectif : être visible sur le web sans se ruiner, tout en maintenant une communication directe et interactive avec ses clients et partenaires.

Gestion et finances

Le télé-entrepreneur est le roi de l'encaissement et du paiement digital, depuis chez lui.

Sa priorité : gagner du temps sur la paperasse grâce à :

- La facturation électronique pour gagner en rapidité
- La néobanque pour tout gérer depuis son PC
- Le paiement garanti des factures pour anticiper les risques

L'astuce du télé-entrepreneur avancé



Le casque sans fil, pour avoir sans cesse les mains libres et rester concentré quand la maison est pleine de vie autour de soi !

Organisation des outils digitaux

Comme son lieu de travail ne sert pas à recevoir de clients, le bureau du télé-entrepreneur est digital. **Sa priorité** : protéger et gérer ses données, sans être expert informatique lui-même, grâce à :

■ La synchronisation automatique de ses données

Grâce à son serveur digital, il conserve tout son travail et son atout le plus précieux : son carnet d'adresses. Il se prémunit ainsi du risque d'un fichier non mis à jour ou pire...la perte de données !

■ Une protection complète de tous ses équipements contre les cyber attaques

Antivirus, antimalware, pare-feu, protection bancaire : pas question de se faire voler sa base clients, ses factures ou ses données bancaires quand la plupart de son capital est immatériel !



L'entrepreneur nomade

Un professionnel mobile qui travaille en clientèle ou partout dans le monde !



Mina est coiffeuse à domicile. Son bureau, c'est la salle de bain de ses clients !



Jérémie est agent immobilier. Toujours à la recherche de nouveaux biens à dénicher, en France et même à l'étranger !

Leurs besoins

- Une connexion internet mobile
- Une présence sur internet, à travers les annuaires, un site web vitrine et/ou les réseaux sociaux
- Un compte en ligne pour tout gérer sans agence
- Un bureau 100% digital
- Une excellente protection informatique en cas de cyber-attaque

Téléphonie et internet

Parce qu'il est toujours en déplacement, l'entrepreneur nomade s'équipe en services de téléphonie et internet mobiles. Sa priorité : rester toujours connecté, où qu'il se trouve ! Pour cela, il mise sur :

Un forfait mobile et un routeur 4G

Même s'il ne capte pas le Wifi, il peut ainsi envoyer PDF, Powerpoint et communiquer en visioconférence grâce au réseau 4G.

Une double SIM

Pour éviter d'investir dans deux smartphones, la double SIM permet de switcher facilement entre vie professionnelle et vie personnelle.

Les réseaux sociaux avec géolocalisation en temps réel

Il reste ainsi proche de sa clientèle et ne perd aucune occasion de capter des prospects pendant ses déplacements.

Gestion et finances

L'entrepreneur nomade a besoin de services financiers qui l'accompagnent partout !

Sa priorité : gérer ses comptes à distance. Pour cela, il souscrit :

- La facturation électronique pour facturer plus vite
- Un compte en ligne pour tout gérer depuis son PC
- Le paiement garanti des factures pour anticiper les risques

L'astuce de l'entrepreneur nomade avancé



Le CRM pour gérer ses relations clients et ne manquer aucune occasion commerciale lors d'un déplacement.

Organisation des outils digitaux

Smartphone ou tablette à la main, l'entrepreneur nomade est un adepte des outils digitaux !

Sa priorité : avoir accès à ses données sans restriction, en France ou à l'étranger, en clientèle ou depuis un espace de coworking. Pour cela, il choisit :

- Une solution de stockage en ligne ou Cloud Pour ne pas s'embarrasser de disques durs externes et multiples clés USB, le stockage en ligne garantit un accès aux données en tous lieux, tout en les protégeant.
- Une solution de sécurité contre les menaces numériques, pour protéger ses appareils mobile Protéger sa tablette et son téléphone, c'est garantir son outil de travail lorsqu'on est nomade. Vol de données, casse et géolocalisation des appareils : des garanties indispensables.



L'entrepreneur sédentaire au bureau

Quand local professionnel rime avec outils digitaux partagés



Jean importe des cosmétiques bio produits au Moyen-Orient, depuis son bureau parisien.



Norma a créé un cabinet-conseil en gestion de patrimoine, dans lequel elle accueille sa clientèle.

Leurs besoins

- Une installation internet et téléphonie configurée sur-mesure pour leur local
- Des opérations de marketing direct pour prospecter
- Un site internet pour gagner en visibilité
- Un service de facturation électronique connecté à leur comptabilité
- Des solutions sécurisées pour le stockage de documents et de données

Téléphonie et internet

Dans son bureau dédié, l'entrepreneur sédentaire cherche à optimiser son confort de travail comme sa productivité. Sa priorité : des prestations et des services à la fois performants et réactifs. Pour cela il mise sur :

Une configuration réseau en fibre optique

Les bureaux en zone éligible bénéficient d'une installation personnalisée à la fibre optique, pour que chaque équipement fonctionne en simultané avec la puissance du réseau.

Une assistance technique professionnelle

Crédibilité de l'entreprise et prévention du chômage technique au bureau : deux bonnes raisons de faire appel à une assistance technique professionnelle pour ne jamais se retrouver déconnecté.

Des solutions marketing adaptées

Parce qu'il ne dispose pas de point de vente en boutique, l'entrepreneur en bureau mise sur son site internet vitrine et des opérations de marketing direct pour maintenir le lien avec ses clients et fournisseurs.

Gestion et finances

Avoir des bureaux implique des charges supplémentaires. Pour tout administrer sans se tromper, l'entrepreneur au bureau se fait accompagner. **Sa priorité** : garantir son équilibre économique et la fluidité de ses flux financiers. Pour cela il choisit :

- Des solutions de paiement digitalisées et sécurisées
- Un service d'archivage électronique de documents comptables
- Un accès au crédit professionnel pour ne jamais être à cours de trésorerie

L'astuce de l'entrepreneur avancé



Une IP fixe pour améliorer les performances du site de l'entreprise et de ses e-mailings.

Organisation des outils digitaux

Qui dit bureau dit bureautique ! Équipement informatique, logiciels adaptés, organisation en réseau : l'entrepreneur au bureau organise le travail en fonction des besoins de son activité... et de son évolution.

Sa priorité : des équipements adaptés à son organisation. Pour cela, il choisit :

- Un réseau configuré sur-mesure
Point d'accès pratique à la fibre ou à l'ADSL, câblage Ethernet, réseau Wi-Fi, voire réseau local pour partager ses périphériques. Tout doit être pensé à l'avance et installé par des professionnels.
- La signature électronique et le coffre-fort numérique
Rien de tel que la signature électronique des documents officiels et le coffre-fort numérique pour les conserver pour rassurer ses clients.



L'entrepreneur sédentaire en boutique

Physique comme virtuel, l'accueil de sa clientèle est essentiel !



Sam et Julie ont une petite pizzeria en centre-ville. Elle au comptoir et lui en cuisine, ils accueillent les clients en salle et font aussi de la vente à emporter avec commande par téléphone.



Elia a créé son concept store en ligne pour booster l'activité de sa boutique physique de décoration d'intérieur.

Leurs besoins

- Des solutions téléphoniques pour répondre à plusieurs appels en simultané lors des pics d'activité
- Une boutique en ligne pour booster leur entreprise
- Des modes d'encaissement variés adaptés aux besoins de leurs clients

Téléphonie et internet

L'entrepreneur en boutique met autant l'accent sur la réception physique que virtuelle de ses clients. Sa priorité : la présentation, car trois minutes suffisent pour se faire une bonne ou une mauvaise impression ! Pour cela il se dote de :

Un standard téléphonique

Gestion des appels simultanés, personnalisation des messages d'attente, rappel automatique... Un mot d'ordre : ne rater aucun appel !

Un site vitrine et une messagerie pro

Vitrine virtuelle du magasin, le site et la messagerie professionnelle confèrent confiance en la marque et envie de faire un saut en boutique !

Une boutique en ligne

100% digital ou en complément d'un local, multipliez les chances de faire mouche auprès de vos clients connectés.

Gestion et finances

Multiplicité des modes d'encaissement et de charges à payer : l'entrepreneur en boutique cherche des solutions clés en main pour tout gérer !

Sa priorité : offrir un maximum de solutions à ses clients, sans se perdre dans les méandres de la gestion financière. Pour cela il privilégie :

- **Le recours à un prestataire de services de paiement (PSP) pour coordonner différents moyens de paiement**
- **Une offre de facilités de paiement en plusieurs fois, avec des garanties pour se protéger**
- **Des sous-comptes bancaires pour provisionner**

ses charges et ne rien oublier

L'astuce de l'entrepreneur avancé



Des équipements technologiques écoresponsables pour protéger la planète et satisfaire sa clientèle !

Organisation des outils digitaux

Accueillir sa clientèle ne s'improvise pas, sur site ou dans son magasin virtuel ! L'entrepreneur en boutique le sait et soigne sa relation client.

Sa priorité : des équipements qualitatifs pour gagner la confiance de ses prospects et les fidéliser dans la durée. Pour cela, il choisit :

- **Une gestion sécurisée des données clients**
Pas question de perdre ou de se faire voler des données clients ! Respect du RGPD, protection des données stockées et garantie de confidentialité sont de rigueur. Des solutions proposées par des garanties de sécurité informatique.

- **Des services de communication interactifs**
Solutions de géo marketing pour attirer les clients en boutique quand ils passent dans le coin, ou encore promotions et offres fidélité envoyées par WhatsApp ou SMS.



Ce guide vous a plu ?
Partagez-le autour de vous en copiant ce lien
à diffuser par mail ou sur vos réseaux sociaux :

[https://boutiquepro.orange.fr/formulaire/showroom/index/uri/
formulaire_guide_createurs/store/admin](https://boutiquepro.orange.fr/formulaire/showroom/index/uri/formulaire_guide_createurs/store/admin)

