

Réagencer les fonctions support de la PME

La compta, la paie, le juridique : ce n'est pas la suppression du poste, c'est sa recomposition

Mathieu Guglielmino

2026-06-07

Le fil

Quand 60 % d'un poste disparaît sans que personne ne l'ait décidé	1
La comptabilité : la fonction la plus automatisée, et de loin	2
Ce que la donnée dit	2
L'accélérateur réglementaire	2
La RH et la paie : la deuxième vague	3
L'adoption RH triple en un an	4
Pas seulement la conjoncture : le support décroche plus que tout le reste	4
La communication : le point d'entrée le plus simple	6
Trois fonctions, trois vitesses de bascule	7
Ce que l'IA ne fait pas encore — et pourquoi ça compte	8
Ce que la donnée ouverte ne mesure pas encore	9

La thèse. Dans la PME française, ce ne sont pas les métiers cœur qui bougent d'abord — c'est le back-office. La compta, la paie, le juridique de premier niveau : ces fonctions que tenait souvent une seule personne polyvalente sont les premières à se réagencer sous l'effet de l'IA. Mais l'enjeu n'est pas la suppression du poste — c'est sa **recomposition**. La personne qui saisissait des factures pendant 60 % de son temps doit inventer 60 % de nouvelles attributions. C'est cela, le vrai chantier.

Journal des mises à jour

- 2026-06-28 — nouvelle section « Pas seulement la conjoncture : le support décroche plus que tout le reste » : la baisse des projets de recrutement support (-17,4 %) comparée au marché (-6,8 %) répond au caveat causal ; ajout fig07 (famille vs marché) + fig08 (gradient métiers), données France Travail BMO 2025/2026. Le reste du document est inchangé.
- 2026-06-19 — alignement du style éditorial sur le gabarit de l'étude 07 : frontmatter
 - CSS de marque (`include-in-header`), thèse en exergue, encarts HTML convertis en callouts Quarto, suppression du H1/kicker redondants et des filets, encart de suivi final. **Le fond du texte et les chiffres sont inchangés.**

Quand 60 % d'un poste disparaît sans que personne ne l'ait décidé

Dans une PME de cinquante personnes, la responsable administrative cumule : saisie comptable, gestion des notes de frais, suivi de la paie externalisée, accueil des fournisseurs, prise en charge

des litiges simples avec le cabinet d'avocats. Depuis qu'un logiciel de comptabilité IA a été déployé, la saisie est passée de 60 % à 15 % de son temps. Elle n'a pas été licenciée — mais elle n'a pas non plus reçu de nouvelles attributions formalisées. Elle s'est inventé une mission : coordonner les prestataires IA, vérifier les réconciliations, intégrer les nouveaux fournisseurs dans l'outil. Personne ne lui avait demandé. Personne ne lui avait dit que son poste avait changé.

C'est la transformation silencieuse des fonctions support en PME : pas de plan, pas d'annonce, une recomposition par le bas.

La comptabilité : la fonction la plus automatisée, et de loin

La comptabilité est le cas d'école de l'automatisation des fonctions support en PME. Les gains documentés sont les plus solides, les ROI les mieux établis, et la contrainte réglementaire agit comme accélérateur externe.

Ce que la donnée dit

- **-40 à 60 %** du temps de traitement des documents comptables¹
- **-80 %** du temps de rapprochement bancaire : de 3-5 heures à 20-40 minutes par mois²
- **Coût par facture** : 8-15 € (manuel) → moins de 3 € (IA + OCR) — réduction de 75-80 %³
- **8 jours** de réduction du délai de règlement moyen (DSO) via les relances automatisées⁴

Chez Pennylane, sur 350 000 entreprises clientes : **70 % des factures** arrivent automatiquement, **63 % sont traitées sans intervention**, **84 % des réconciliations bancaires** se font via les suggestions IA⁵.

Avertissement

Ces chiffres viennent des éditeurs eux-mêmes (Pennylane, Nerolia, Sage) — biais de sélection évident vers les cas réussis. Ils documentent le plafond de ce qu'on peut atteindre, pas la réalité médiane. La donnée propriétaire manquante est précisément la médiane des PME françaises qui ont déployé sans accompagnement.

L'accélérateur réglementaire

La comptabilité ne se réagence pas seulement par opportunité — elle y est contrainte :

¹Nerolia — « Agent IA comptabilité : automatiser la facturation, les relances et la clôture en PME », 2026. <https://nerolia-ai.fr/blog/agent-ia-comptabilite-facturation-pme-2026>

²Nerolia — « Agent IA comptabilité : automatiser la facturation, les relances et la clôture en PME », 2026. <https://nerolia-ai.fr/blog/agent-ia-comptabilite-facturation-pme-2026>

³Nerolia — « Agent IA comptabilité : automatiser la facturation, les relances et la clôture en PME », 2026. <https://nerolia-ai.fr/blog/agent-ia-comptabilite-facturation-pme-2026>

⁴Nerolia — « Agent IA comptabilité : automatiser la facturation, les relances et la clôture en PME », 2026. <https://nerolia-ai.fr/blog/agent-ia-comptabilite-facturation-pme-2026>

⁵Pennylane — « L'impact de l'automatisation » (page produit/blog). Données éditeur sans méthodo détaillée, biais de sélection. <https://www.pennylane.com/fr/blog/contenu-expert-comptable/impact-automatisation>

⁶DGFIP — Facturation électronique obligatoire : calendrier 2026-2027. <https://www.impots.gouv.fr/professionnel/la-facturation-electronique-dans-les-echanges-inter-entreprises>

! Important

Facturation électronique obligatoire : réception obligatoire dès le **1er septembre 2026** pour toutes les entreprises, émission obligatoire pour les **PME à partir du 1er septembre 2027**⁶. C'est le plus puissant catalyseur externe d'adoption IA dans les PME depuis la généralisation des logiciels de paie dans les années 2000.

Déjà, **31 % des entreprises** émettent des factures structurées⁷. Et **46 % des PME françaises** ont subi au moins une erreur comptable significative due à la saisie manuelle dans les 12 derniers mois⁸ — un argument fort pour la bascule.

La RH et la paie : la deuxième vague

Le signal de marché le plus parlant vient du BMO 2026 de France Travail. L'enquête Besoins en Main-d'Œuvre — 416 000 établissements interrogés — enregistre une chute de **-27,6 %** des projets de recrutement dans les métiers de l'administration et de la comptabilité entre 2025 et 2026⁹ :

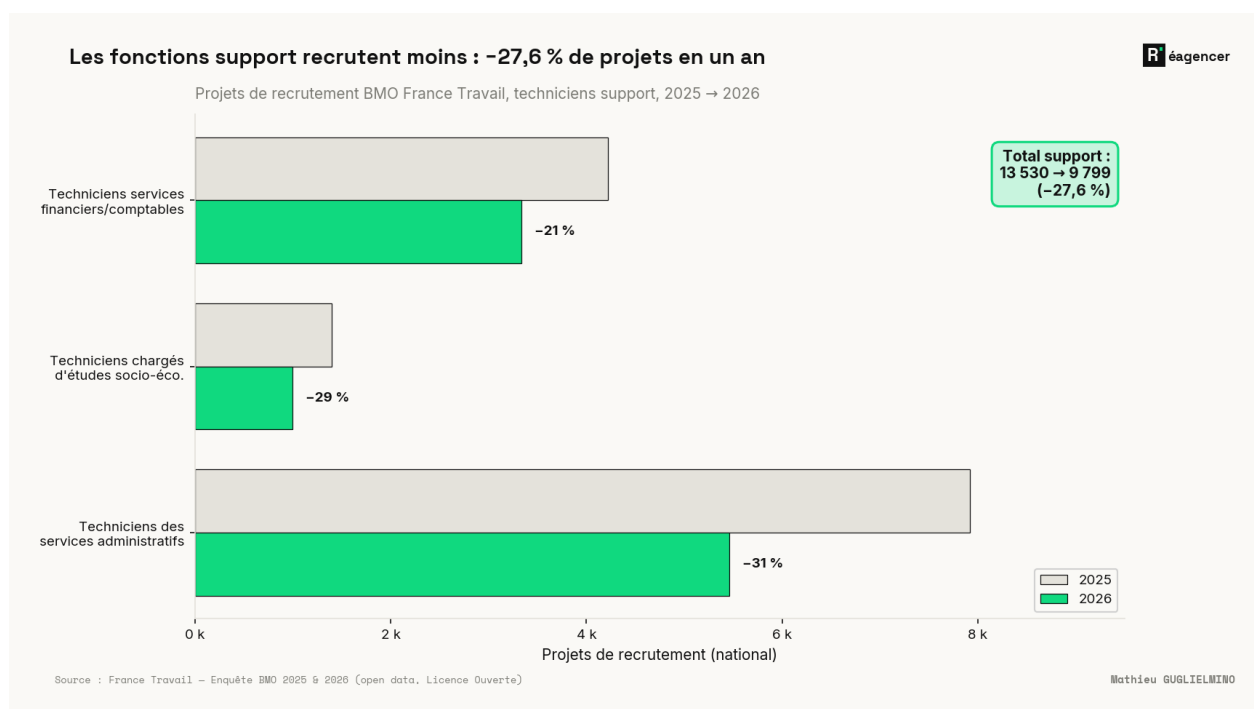


Figure 1. – BMO 2025→2026 : chute des projets de recrutement fonctions support

Ce n'est pas encore une vague de suppressions d'emplois — c'est un signal que les entreprises ouvrent moins de postes support neufs. Le poste existant se recompose ; le poste nouveau n'est plus créé.

⁷INSEE — Enquête sur la facturation électronique (2023). Chiffre cité dans les sources réglementaires DGFIP. <https://www.insee.fr/fr/statistiques>

⁸Bpifrance Le Lab — « L'IA dans les PME et ETI françaises » (N = 1 200+ dirigeants), juin 2025. https://lelab.bpifrance.fr/content/download/4745/pdf/2025-06_L%27IA%20dans%20les%20PME%20et%20ETI%20fran%C3%A7aises_Etude%20Bpifrance%20Le%20Lab.pdf

⁹France Travail — Enquête Besoins en Main-d'Œuvre (BMO) 2025 & 2026, open data (Licence Ouverte). <https://www.francetravail.org/statistiques-analyses/enquetes/bmo.html>

Avertissement

La chute du BMO sur les fonctions support est documentée, mais son lien causal avec l'IA reste difficile à isoler du contexte macro (ralentissement économique général). C'est l'un des chiffres qui suscitera la question, sans la trancher.

L'adoption RH triple en un an

- Usage de l'IA dans les directions RH : **triplé entre 2024 et 2025** (OpinionWay pour Kelio)
- **72 %** des départements RH rapportent un ROI positif sur leurs projets d'automatisation¹⁰
- **-42 %** du délai moyen de recrutement avec IA (6 semaines → 3,5 semaines)
- **800 heures annuelles** économisées par responsable RH — équivalent ~25 000 € de coût salarié

Mais : seulement **2 RH sur 5** utilisent une technologie IA aujourd'hui. La majorité silencieuse de la PME n'a pas encore bougé.

Pas seulement la conjoncture : le support décroche plus que tout le reste

- Le caveat de la section précédente est honnête : un -27,6 % isolé peut être noyé dans un ralentissement général. Pour le lever, il faut sortir des données éditeurs et comparer le support au reste du marché du recrutement. La donnée existe, ouverte et dure : l'enquête Besoins en Main-d'Œuvre couvre l'ensemble des familles de métiers, sur les deux dernières vagues, à l'échelle nationale¹¹. La question devient simple : le support recule-t-il plus vite que la moyenne ?
- La réponse est nette. Entre 2025 et 2026, le marché total des projets de recrutement recule de **-6,8 %** (de 2 401 105 à 2 237 486 intentions). Sur la même période, la famille des **fonctions administratives** chute de **-17,4 %** (de 146 572 à 121 134) — la plus forte baisse des huit familles de métiers, soit **environ 2,5 fois** le recul du marché. Pour situer : l'encadrement perd -9,6 %, la vente-tourisme-services -5,2 %, le social et le médico-social seulement -2,1 %. Le support ne suit pas la pente générale, il plonge dessous.

¹⁰Dataiku — Étude RH 2025 (72 % de ROI positif), via presse (culture-rh.com). Source éditeur. <https://www.dataiku.com>

¹¹France Travail — Enquête Besoins en Main-d'Œuvre (BMO) 2025 & 2026, open data (Licence Ouverte). <https://www.francetravail.org/statistiques-analyses/enquetes/bmo.html>

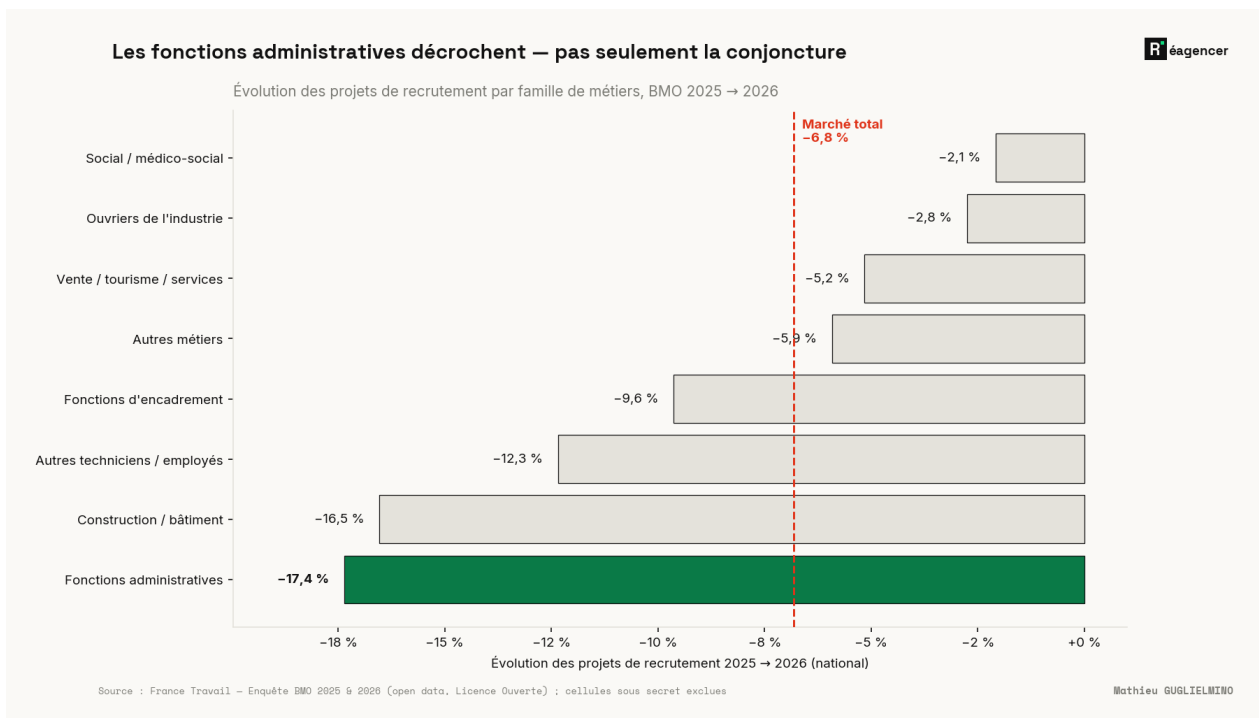


Figure 2. – Les fonctions administratives décrochent — pas seulement la conjoncture. Recul des projets de recrutement 2025→2026 par famille de métiers ; la famille administrative (en vert) chute 2,5 fois plus que le marché total (ligne rouge, -6,8 %).

- Une seule famille s'en approche : la construction-bâtiment, à -16,5 %. Mais la cause y est connue et distincte — la crise du logement, pas l'automatisation des tâches. C'est justement ce contraste qui rend le signal du support lisible : deux familles s'effondrent, pour deux raisons opposées, et celle du support n'a pas d'explication macro évidente.
- Le détail métier par métier renforce la lecture. À l'intérieur des fonctions administratives, la chute n'est pas uniforme — elle suit l'automatisabilité de la tâche. Les techniciens des services administratifs reculent de -31,0 %, les employés de la comptabilité de -24,8 % (de 17 317 à 13 020), les techniciens des services financiers et comptables de -20,8 %. À l'autre bout, les métiers à forte part relationnelle tiennent près de la moyenne : agents d'accueil et d'information -9,1 %, secrétaires bureautiques -9,7 %, secrétaires de direction -11,6 %. Les agents administratifs (-13,9 %) se situent entre les deux. Plus la tâche relève de la saisie comptable ou administrative — les fonctions au ROI le mieux documenté de ce dossier —, plus le recrutement recule ; là où il faut accueillir, coordonner, comprendre un contexte, le poste résiste.

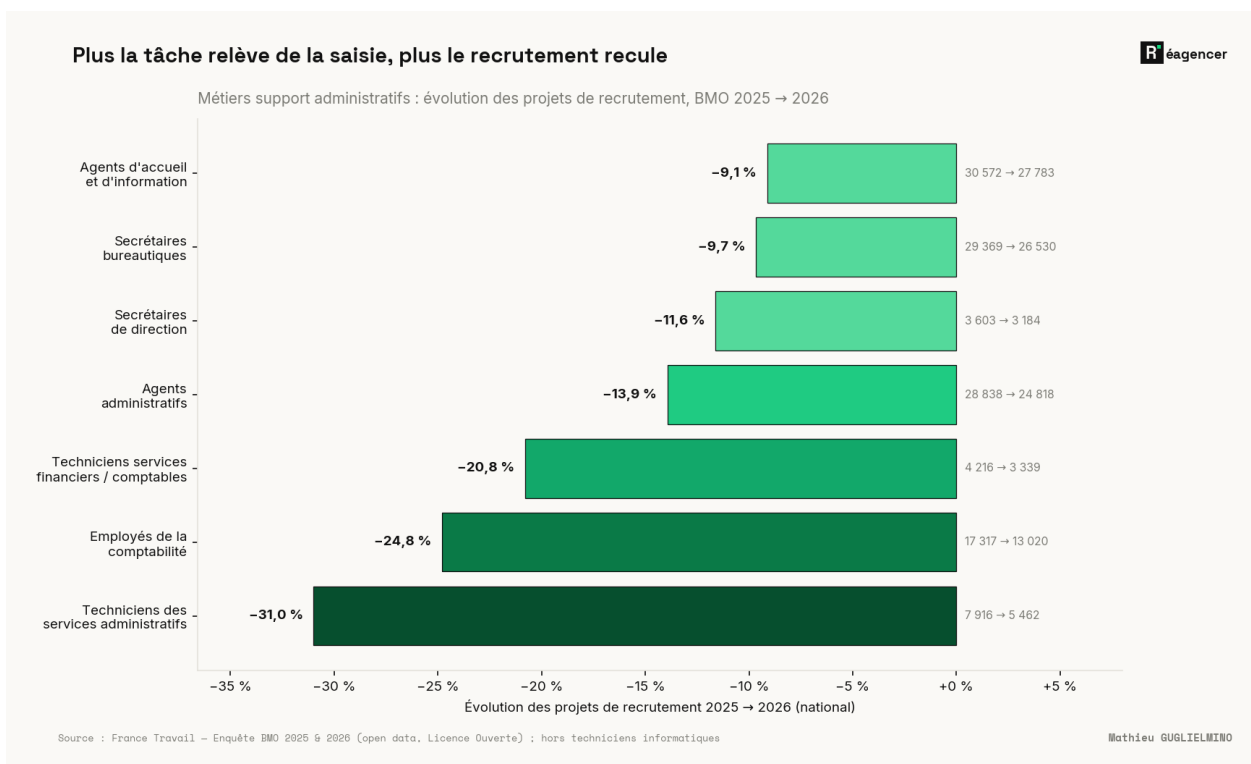


Figure 3. – Plus la tâche relève de la saisie, plus le recrutement recule. Recul des projets de recrutement 2025→2026 pour sept métiers support, du moins au plus touché : du relationnel (accueil, secrétariat) à la saisie comptable et administrative.

- Une précision s'impose, et elle est non négociable. Ces chiffres mesurent des **projets de recrutement déclarés**, pas des suppressions de postes. Ce qui recule, c'est le rythme de **création** de postes support neufs — ce qui colle exactement à la thèse de l'étude : le poste existant se recompose, le poste nouveau n'est plus ouvert. Les effectifs en place ne s'effondrent pas pour autant, et ces données ne permettent pas, à elles seules, d'isoler la part de l'IA de celle de la conjoncture. Elles font mieux que les chiffres éditeurs : elles corroborent, hors biais de sélection, que la comptabilité est la fonction support la plus réagencée. Mais elles laissent ouverte la question du « combien à cause de l'IA » — c'est précisément ce que le baromètre propriétaire devra trancher, en demandant aux dirigeants de partager, pour chaque non-recrutement, ce qui relève de l'automatisation et ce qui relève du climat économique.

La communication : le point d'entrée le plus simple

Dans les PME qui ont exploré l'IA générative, les usages restent concentrés sur **communication, monitoring et marketing**¹². Ce n'est pas anecdotique : c'est la porte d'entrée naturelle, le domaine où le risque opérationnel est le plus faible et le résultat visible immédiatement.

Le problème : s'arrêter à la communication ne recompose pas le poste polyvalent. Cela économise 1 à 2 heures par semaine de rédaction — pas 60 % du temps de saisie. C'est le fossé entre l'adoption de surface et la transformation réelle.

¹²Bpifrance Le Lab — « L'IA dans les PME et ETI françaises », juin 2025 (usages GenAI centrés sur communication/marketing). https://lelab.bpifrance.fr/content/download/4745/pdf/2025-06_L%27IA%20dans%20les%20PME%20et%20ETI%20fran%20C3%A7aises_Etude%20Bpifrance%20Le%20Lab.pdf

Trois fonctions, trois vitesses de bascule

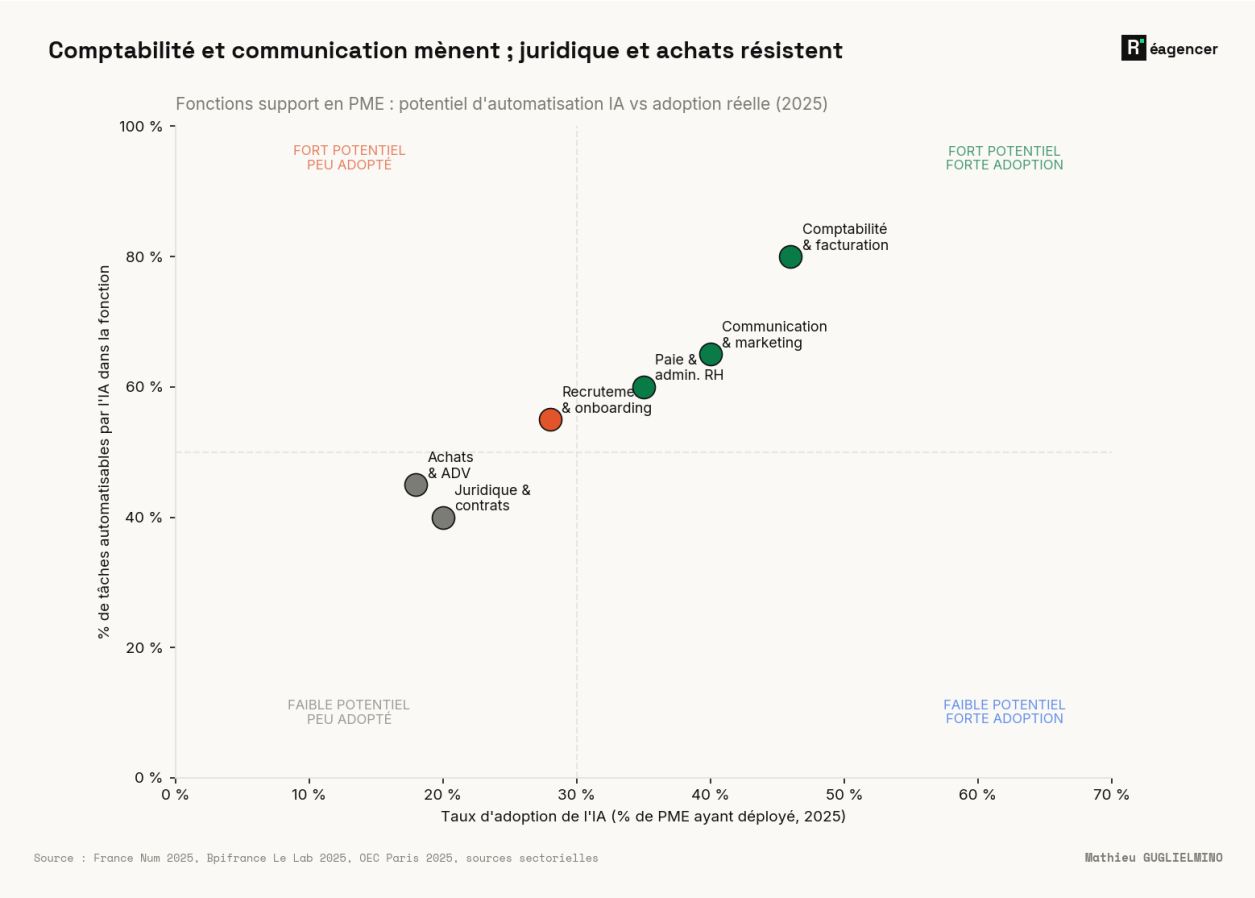


Figure 4. – Matrice fonctions support : automatisable vs adoption

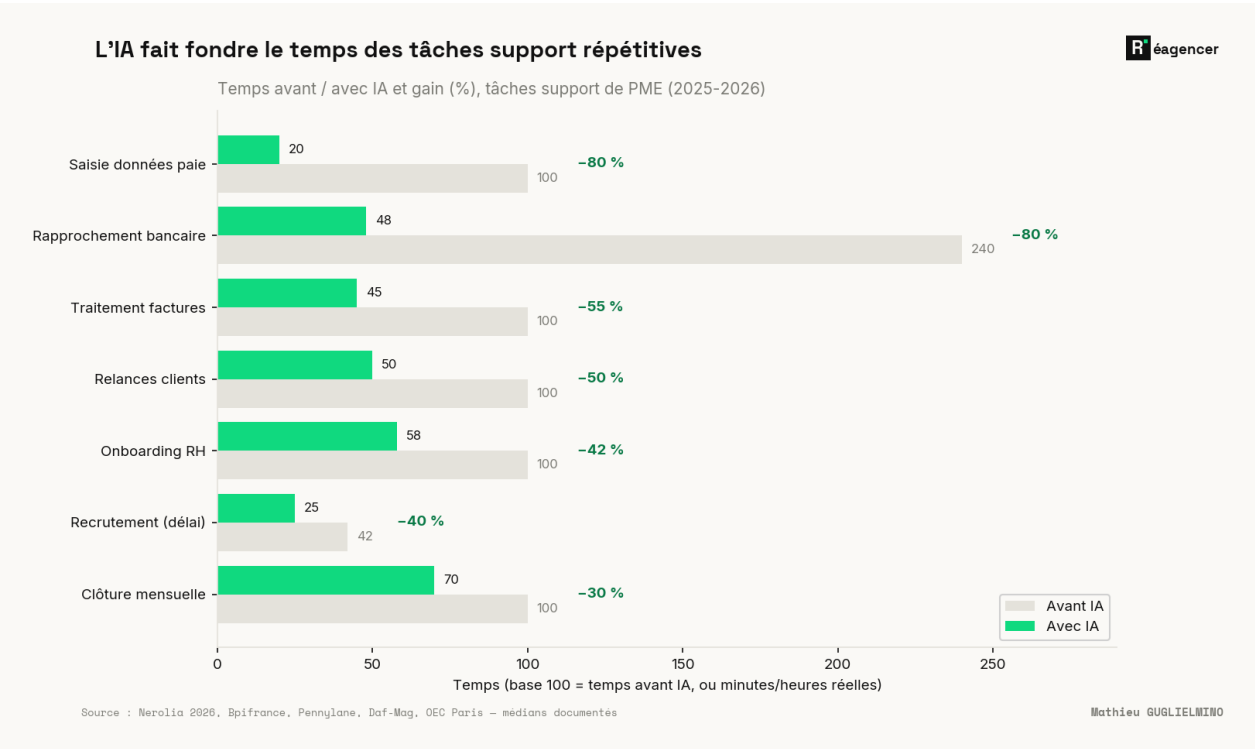


Figure 5. – Gains de temps documentés après déploiement IA

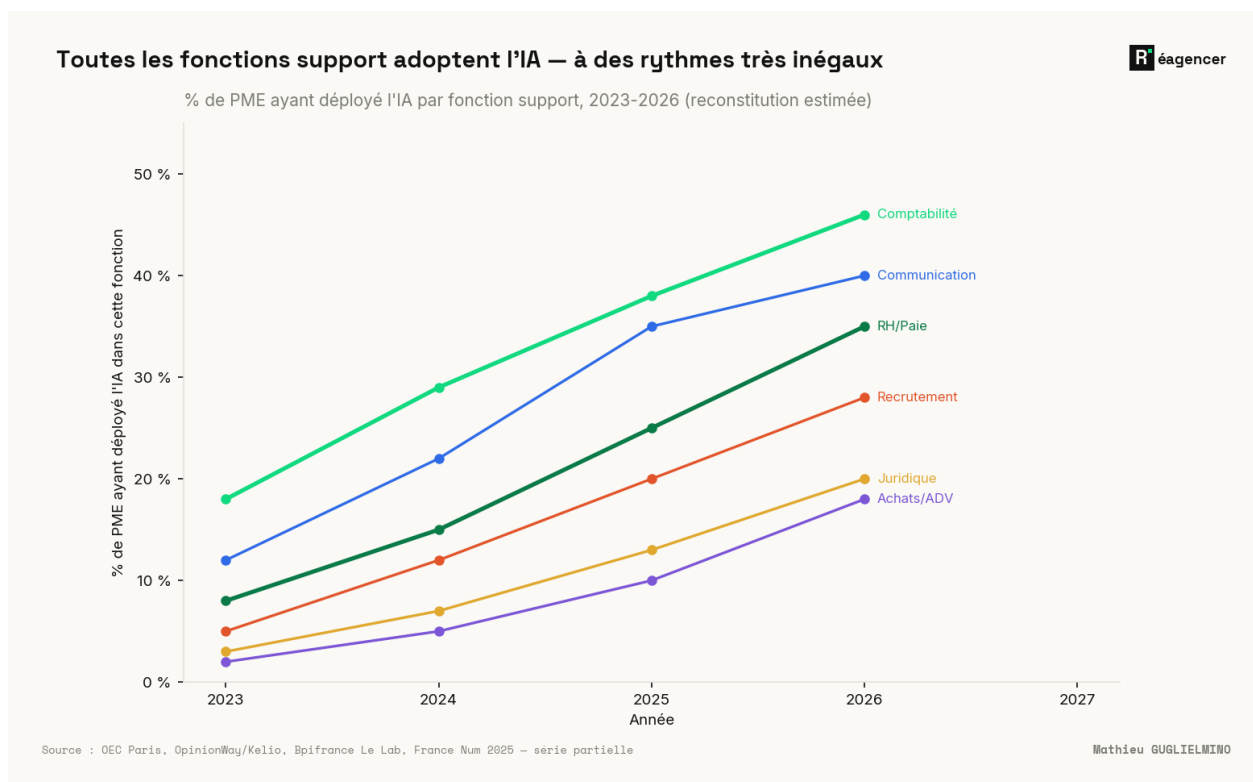


Figure 6. – Évolution de l'adoption IA par fonction support

La dynamique est en train de se jouer en trois vitesses :

Fonction	Vitesse	Signal
Comptabilité / facturation	Rapide	ROI documenté + obligation réglementaire 2027
RH / paie	Accéléré	Usage triplé en 1 an mais adoption encore minoritaire
Communication	Immédiate	Point d'entrée naturel mais ROI transformationnel limité
Juridique / achats / ADV	Lente	Risque perçu élevé, personnalisation requise

Ce que l'IA ne fait pas encore — et pourquoi ça compte

Les fonctions qui résistent le mieux à l'automatisation dans les PME ne sont pas celles qui sont techniquement complexes — elles sont celles qui exigent un **jugement lié au contexte de l'entreprise spécifique** :

- **Le juridique de premier niveau** : un litige fournisseur, une clause contractuelle atypique, une décision d'aller ou non aux prud'hommes — ce sont des décisions que la direction ne délègue pas facilement à un agent.
- **Les achats stratégiques** : la négociation d'un contrat important engage la relation. L'agent peut préparer, pas décider.
- **L'administration des ventes (ADV)** sur des produits ou services complexes : les cas limites exigent une connaissance client que l'IA reconstruit laborieusement.

Ce sont précisément ces fonctions qui définissent le résidu non automatisable du poste support — et donc ce sur quoi la personne polyvalente doit se repositionner.

Ce que la donnée ouverte ne mesure pas encore

L'honnêteté de la démarche tient à nommer ses angles morts. La donnée ouverte ne permet pas de mesurer :

- la **réalité des suppressions / recompositions de postes** : les éditeurs mesurent des gains de temps, pas l'évolution des effectifs support ;
- comment les PME arbitrent entre **automatisation interne** et **externalisation accrue** vers les cabinets (les deux réduisent le poste polyvalent, différemment) ;
- quelles fonctions **résistent vraiment** à l'automatisation dans la pratique quotidienne — et pourquoi (données qualitatives manquantes) ;
- le **budget mensuel** réel consacré aux outils IA support dans les PME.

C'est là que le questionnaire propriétaire prend le relais. Il devra produire ce que l'open data ne donne pas :

1. pour chaque fonction support (compta, paie, RH, com, juridique, achats) : quelles tâches spécifiques ont été déléguées à un outil IA ? (matrice fonction × tâche) ;
2. les effectifs support ont-ils été réduits, ou les personnes réaffectées à d'autres tâches ?
3. quelles fonctions support semblent les **moins** concernées par l'IA, et pourquoi ?
4. quel est le **budget mensuel** pour les outils IA liés aux fonctions support ?

Note

Suivi de recherche, sources et licences : `tracking.md` · schémas : `analyse.py` (python `analyse.py` régénère `figures/`).