SKYLINE BOOKS · BILAN TRIMESTRIEL

Le T3 s'est clôturé à 647k$ de MRR — la croissance a tenu, le support non.

Résultats de juillet à septembre, les deux freins actuels, et les quatre engagements pour le T4.

MRR	647k$
CLIENTS PAYANTS	4,850
TAUX DE RÉSILIATION MENSUEL	1.4%
CAC	$340

CE QUE NOUS ALLONS VOIR

Quatre questions, dans l'ordre : nos résultats, ce qui a marché, ce qui bloque, et la suite.

01 **Le trimestre en cinq chiffres**

Clients, MRR, résiliation, CAC — T2 contre T3.

02 **D'où vient la croissance**

Nouveaux clients par mois, et le creux d'août.

03 **Deux moteurs qui fonctionnent**

Facturation automatique à 62 % ; recommandations à 35 %.

04 **Deux problèmes qui nous appartiennent**

Un premier délai de réponse de 9 h ; les ETI bloquées à 12 %.

05 **Le plan du T4 et ses demandes aux responsables**

Trois recrutements au support, un plan ETI, les formulaires fiscaux.

06 **Ce que nous vous demandons d'approuver**

L'objectif de 730k$ de MRR au T4 et la trajectoire pour y arriver.

DÉCISION REQUISE À LA DIAPOSITIVE 09

TOUS LES CHIFFRES : T3 EX26, REPORTING INTERNE

Chaque indicateur clé a évolué dans le bon sens, en même temps.

Croissance, fidélisation et efficacité ont progressé le même trimestre — c'est cette combinaison qui rend l'objectif du T4 crédible.

INDICATEUR	T2	T3	ÉVOLUTION	LECTURE
Clients payants	4,200	**4,850**	**+650**	650 ajouts nets, notre plus forte croissance de clients
Revenu mensuel récurrent	560k$	**647k$**	**+15%**	+87k$ ajoutés sur le trimestre
Taux de résiliation mensuel	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pt**	Nous gardons une plus grande part de ce que nous gagnons
Coût d'acquisition client	$410	**$340**	**−$70**	Une croissance moins chère, portée par les recommandations
Premier délai de réponse support	—	**9 h**	**Objectif : 4 h**	Le seul indicateur hors cible ce trimestre

À retenir — nous avons crû de 15 % tout en rendant chaque client moins coûteux à acquérir et plus fidèle. Le délai de réponse du support est la seule ligne rouge de cette page.

4 SUR 5 DANS LA CIBLE

Le MRR a progressé de 15 % en un seul trimestre, de 560k$ à 647k$.

MRR AJOUTÉ AU T3

+87k$

Nouveau revenu mensuel, reporté sur chacun des mois suivants. En rythme annualisé, ce seul trimestre ajoute environ 1,04 M$ de revenu récurrent.

REVENU PAR CLIENT

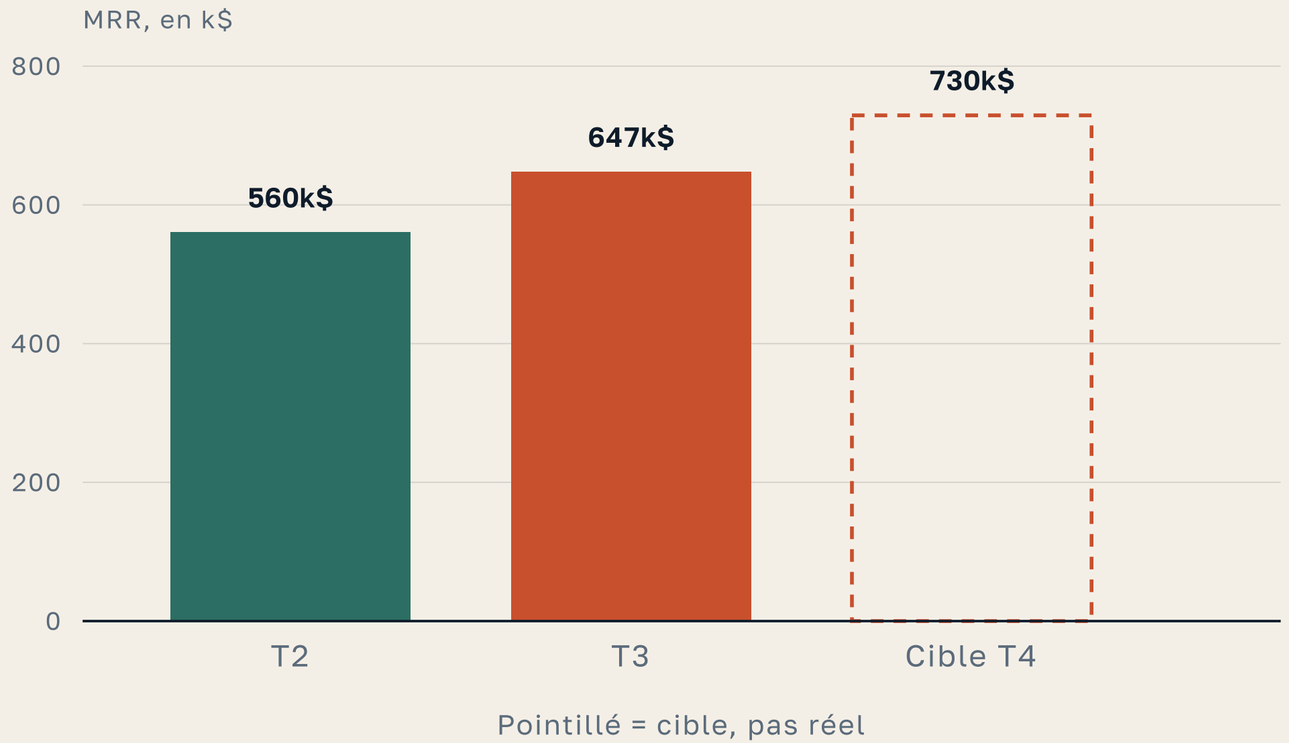
$133

647k$ ÷ 4 850, par mois

CIBLE T4

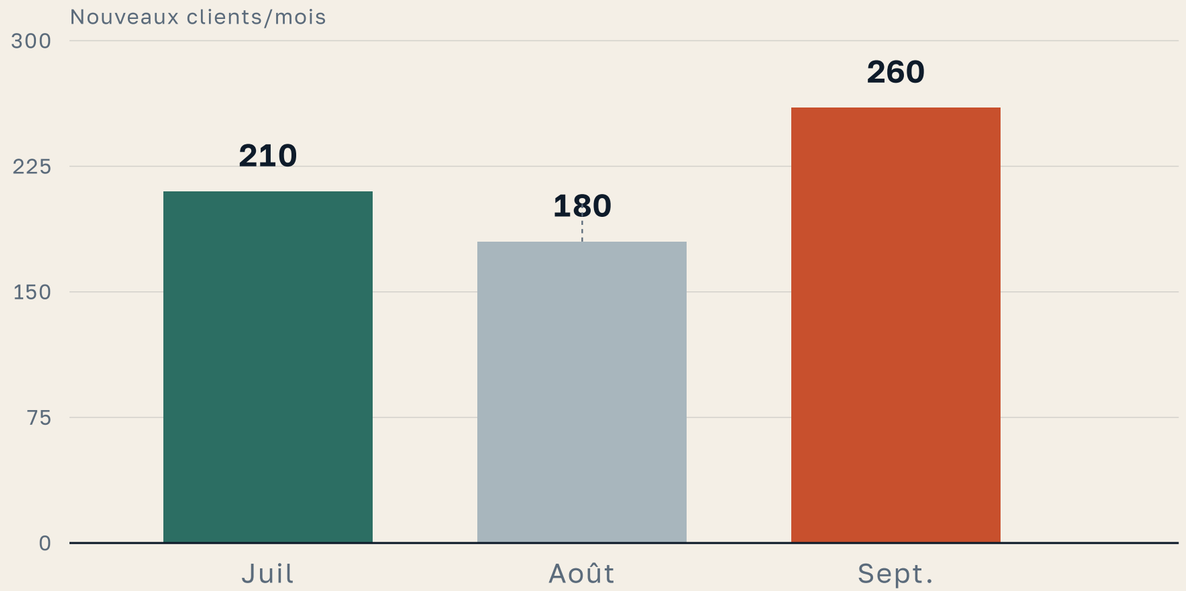
730k$

Encore +83k$, soit +13 %



Pointillé = cible, pas réel

Août a reculé avec les vacances d'été, puis septembre est devenu notre meilleur mois.



Barre grise = creux saisonnier, résorbé en sept.

NOUVEAUX CLIENTS, T3

650

210 + 180 + 260, soit une croissance nette de 4 200 → 4 850

Le creux, c'était le calendrier

Août est tombé à 180 à cause des vacances d'été — acheteurs et notre propre pipeline ont ralenti ensemble.

Septembre a répondu

260 nouveaux clients, 24 % de plus qu'en juillet. Nous sortons le trimestre en accélération, pas en rattrapage.

Ce que cela signifie pour le T4

Nous construisons le T4 sur le rythme de septembre, pas sur la moyenne du trimestre.

Deux moteurs se combinent : la facturation fidélise, les recommandations font venir les clients à moindre coût.

MOTEUR 1 · PRODUIT

La facturation automatique est utilisée par 62 % des clients



Près de deux comptes sur trois utilisent désormais la facturation sans y toucher.

Une fonctionnalité utilisée chaque mois est l'explication la plus probable de la baisse de la résiliation, de 1,8 % à 1,4 %.

MOTEUR 2 · ACQUISITION

Les recommandations représentent désormais 35 % des nouveaux clients

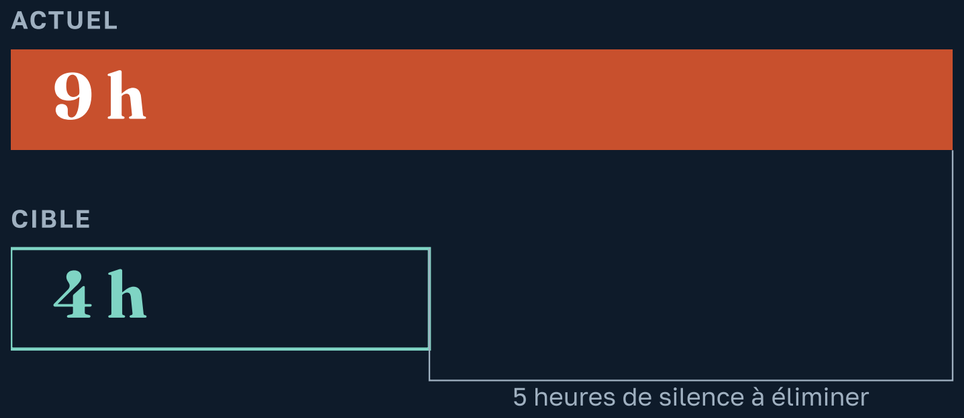
35 % recommandés	65 % tous les autres canaux

Sur 650 nouveaux clients, environ 228 sont venus via un client existant.

C'est le mécanisme derrière la baisse du CAC, de 410 $ à 340 $: les clients recommandés ne coûtent presque rien à acquérir.

La boucle Facturation/jour → Attrition à 1,4 % → Plus de clients référés → CAC à 340 $

Le premier délai de réponse du support prend 9 heures contre un objectif de 4 heures — un écart de plus du double.



Tout le reste du tableau de bord est au vert. C'est ce chiffre qui pourrait tout annuler en silence.

- Un client qui attend neuf heures perd une grande partie de sa journée de travail comptable.
- La résiliation s'est améliorée à 1,4 % malgré cela, pas parce que le support était bon.
- Les grands comptes posent des questions plus exigeantes — cet écart bloque le marché des ETI à la diapositive suivante.

Engagement T4 : trois recrutements au support pour ramener le premier délai de réponse à 4 heures.

04 · PROBLÈME DEUX

Les ETI restent bloquées à 12 % des clients — notre plus grand marché inexploité.

BASE CLIENTS PAR TAILLE D'ENTREPRISE



La part n'a pas bougé ce trimestre. Les petites entreprises nous adoptent seules ; les entreprises de 100+ salariés s'arrêtent toujours aux deux mêmes endroits.

Blocage · le plan

Nous vendons un seul produit pensé pour les petites entreprises. Aucune offre ne correspond à une équipe finance de 100+ salariés.

Blocage · le service

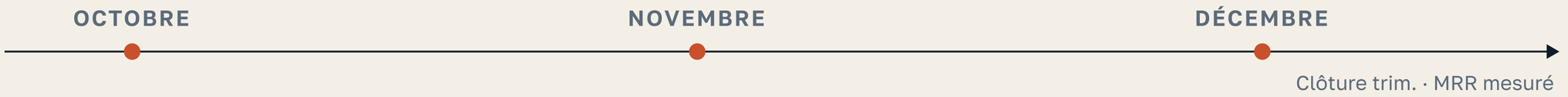
Un premier délai de réponse de neuf heures, aucune direction financière ne le validera.

POURQUOI C'EST UNE PRIORITÉ, PAS UN « SERAIT BIEN »

Notre croissance actuelle vient de 4 850 clients, majoritairement petits, à 133 $ par mois en moyenne. Les ETI sont le seul levier dont nous disposons pour augmenter le revenu par client plutôt que le nombre de clients — et 88 % de notre base est déjà côté petites entreprises.

Engagement T4 : lancer une offre ETI, appuyée sur l'objectif de réponse à 4 heures.

Trois engagements, séquencés d'octobre à décembre, avec les formulaires fiscaux en novembre.



01 DÈS OCTOBRE

Recruter 3 personnes au support

Assez de capacité pour ramener le premier délai de réponse de 9 heures à l'objectif de 4 heures.

MESURE DE SUCCÈS

Premier délai de réponse ≤ 4 h

02 AU T4

Lancer une offre ETI

Une offre pensée pour les entreprises de 100+ salariés, pour que la part de 12 % puisse enfin bouger.

MESURE DE SUCCÈS

Part ETI au-dessus de 12 %

03 NOVEMBRE

Expédier les formulaires fiscaux de fin d'année

Daté, non négociable — les formulaires doivent être chez les clients avant la clôture de fin d'année.

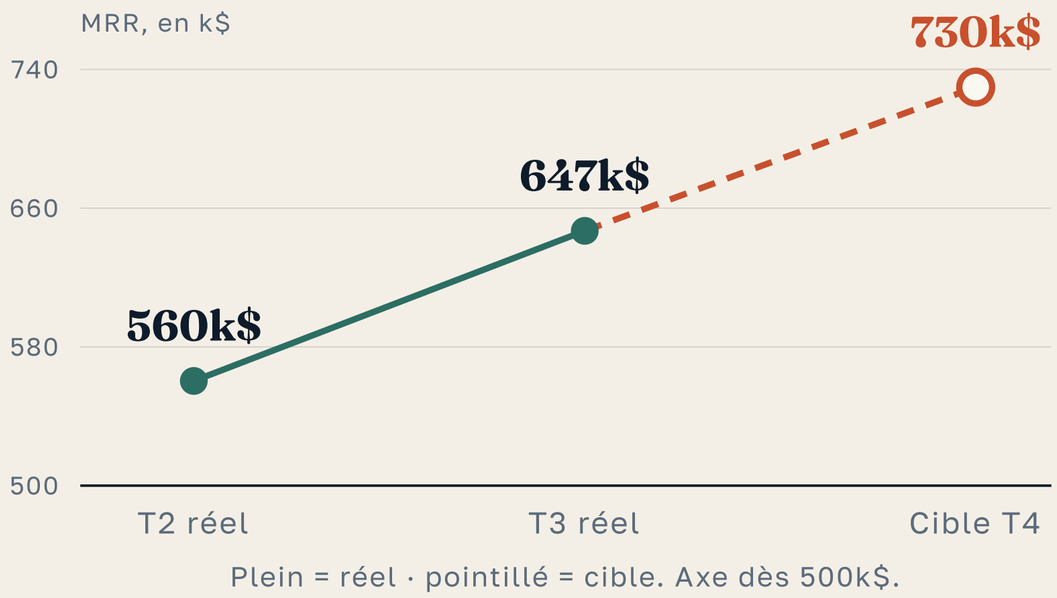
MESURE DE SUCCÈS

Expédiés en novembre

Séquençage — la capacité support vient d'abord car elle débloque l'offre ETI ; les formulaires fiscaux ont la seule échéance non négociable.

LES TROIS S'INSCRIVENT DANS LE T4

730k$ de MRR d'ici la fin du T4 — encore 83k$, construits sur le rythme de septembre.



Plein = réel · pointillé = cible. Axe dès 500k$.

CROISSANCE REQUISE

+13%

NOUVEAU MRR NÉCESSAIRE

83k$

Légèrement sous les 15 % que nous venons de livrer — atteignable sans exploit, mais seulement si les deux problèmes sont financés.

- ✓ **Approuver 3 recrutements au support** — l'objectif de réponse à 4 heures dépend entièrement des effectifs.
- ✓ **Soutenir l'offre ETI** — décisions de tarification et d'offre nécessaires en octobre pour lancer avant la fin du T4.
- ✓ **Protéger l'échéance de novembre pour les formulaires fiscaux** — elle ne peut pas glisser en décembre.

SYNTHÈSE

Un trimestre solide avec deux contraintes connues — toutes deux traitées dans le plan du T4.

LE CONSTAT	LES PREUVES	CE QUI SE PASSE AU T4
La croissance s'est accélérée	MRR 560k$ → 647k$ (+15 %) ; clients 4 200 → 4 850 ; 260 nouveaux clients en septembre seulement	Plan construit sur le rythme de septembre vers 730k$
La croissance est devenue moins chère et plus fidèle	Résiliation 1,8 % → 1,4 % ; CAC 410 $ → 340 $; recommandations à 35 % des nouveaux clients ; facturation utilisée par 62 %	Protéger la boucle facturation-recommandations
Le support est notre point faible	Le premier délai de réponse est en moyenne de 9 heures contre un objectif de 4 heures	Recruter 3 personnes au support ; atteindre un premier délai de réponse de 4 heures
Les ETI restent inexploitées	Les entreprises de 100+ salariés restent stables à 12 % des clients	Lancer une offre ETI ; expédier les formulaires fiscaux en novembre

MRR, T3
647k$

CLIENTS
4,850

RÉSILIATION
1.4%

PREMIER DÉLAI DE RÉPONSE
9 h

PROCHAIN BILAN · T4, JANVIER 2027

Corrigeons le délai de réponse, ouvrons la porte des ETI, et les 730k$ suivront.

Discussion : le plan de recrutement support, et la décision de tarification nécessaire en octobre.

EN SORTANT DE CETTE SALLE, NOUS VOULONS

01 3 recrutements au support approuvés

02 Un responsable désigné pour la tarification de l'offre ETI

03 L'échéance de novembre sur les formulaires fiscaux maintenue

04 730k$ de MRR adopté comme objectif du T4