

CRÉDOC

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

Baromètre France Num



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FRANCE NUM

Résultats de l'enquête quantitative

15 septembre 2021





ANNEXES



Répartition des TPE/PME françaises en 2020 (en nombre d'entreprises), connaissance des entreprises interrogées



Résultats de l'enquête



Typologie des répondants



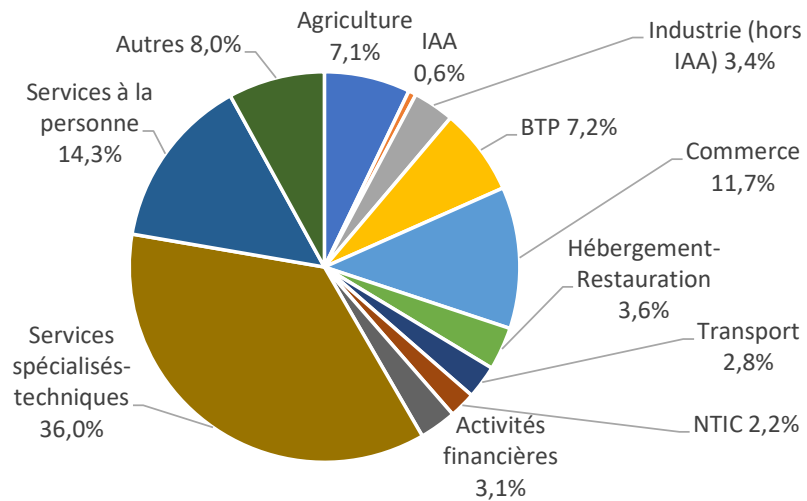
Répartition des TPE/PME françaises en 2020 (en nombre d'entreprises)

Connaissance des entreprises interrogées

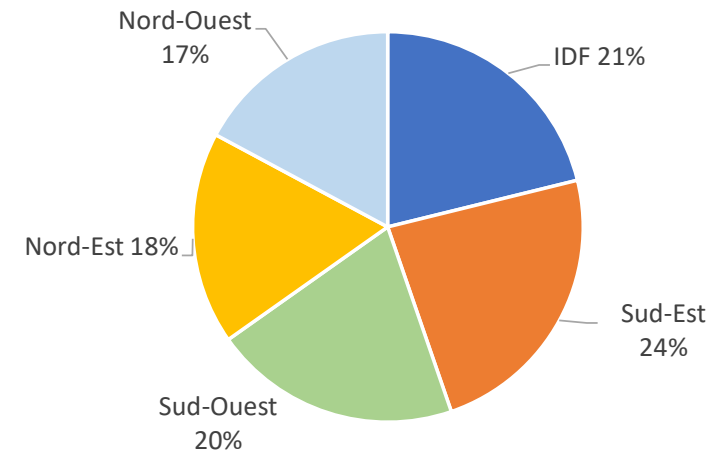


Répartition des TPE/PME françaises en 2020 (en nombre d'entreprises)

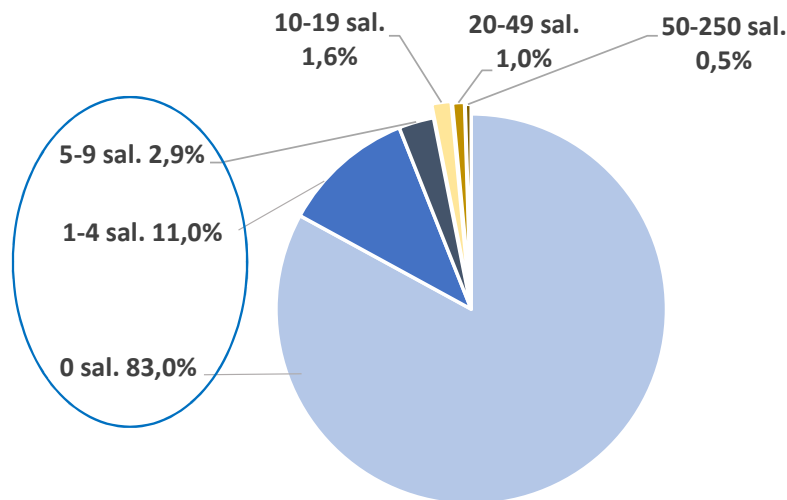
Par secteur



Par grande région



Par taille



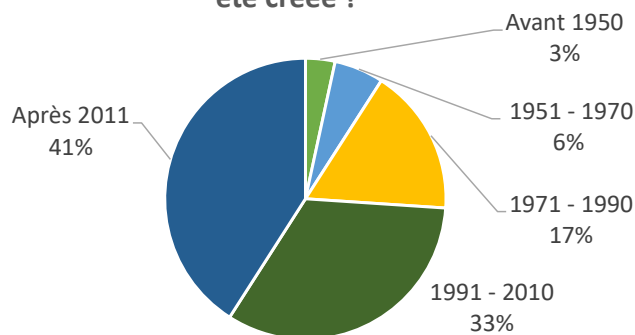
TPE :
97% des entreprises,
40% des emplois salariés des TPE+PME
environ 55% des emplois (salariés + non salariés)

Source : Crédoc d'après Insee

Connaissance des entreprises interrogées :

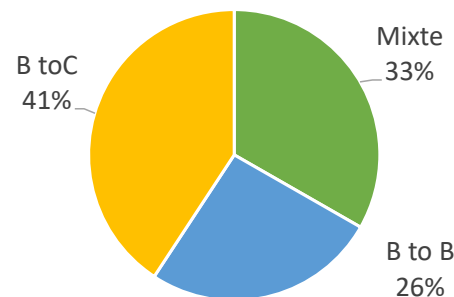
Les **dirigeants** sont majoritairement des **hommes âgés de 49 ans**. Les **entreprises** ont en moyenne **22 ans d'existence** et travaillent majoritairement en **BtoC**.

En quelle année votre entreprise a-t-elle été créée ?



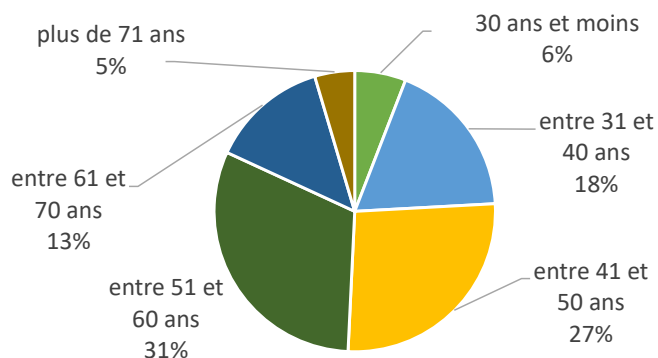
Âge moyen de l'entreprise 22 ans

A qui s'adresse l'activité de votre entreprise ?



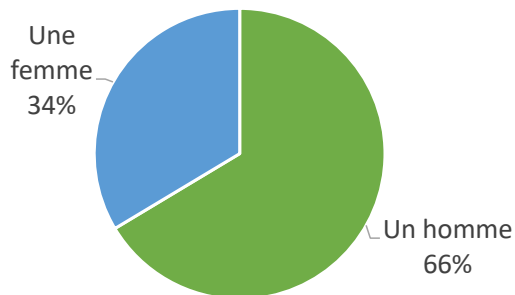
Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Quel âge avez-vous... ?



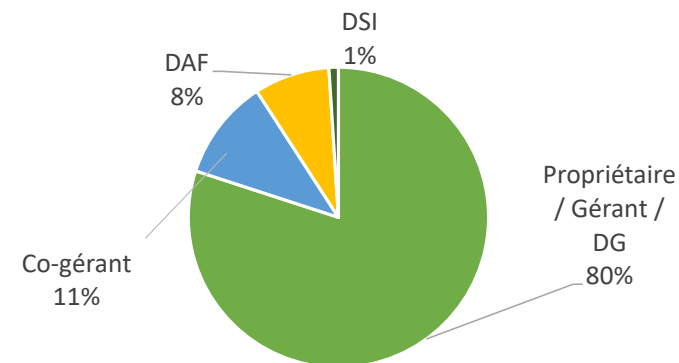
Âge moyen du dirigeant 49 ans

Etes-vous... ?



Dirigeants : 1/3 femmes, 2/3 hommes

Quelle fonction exercez-vous ?





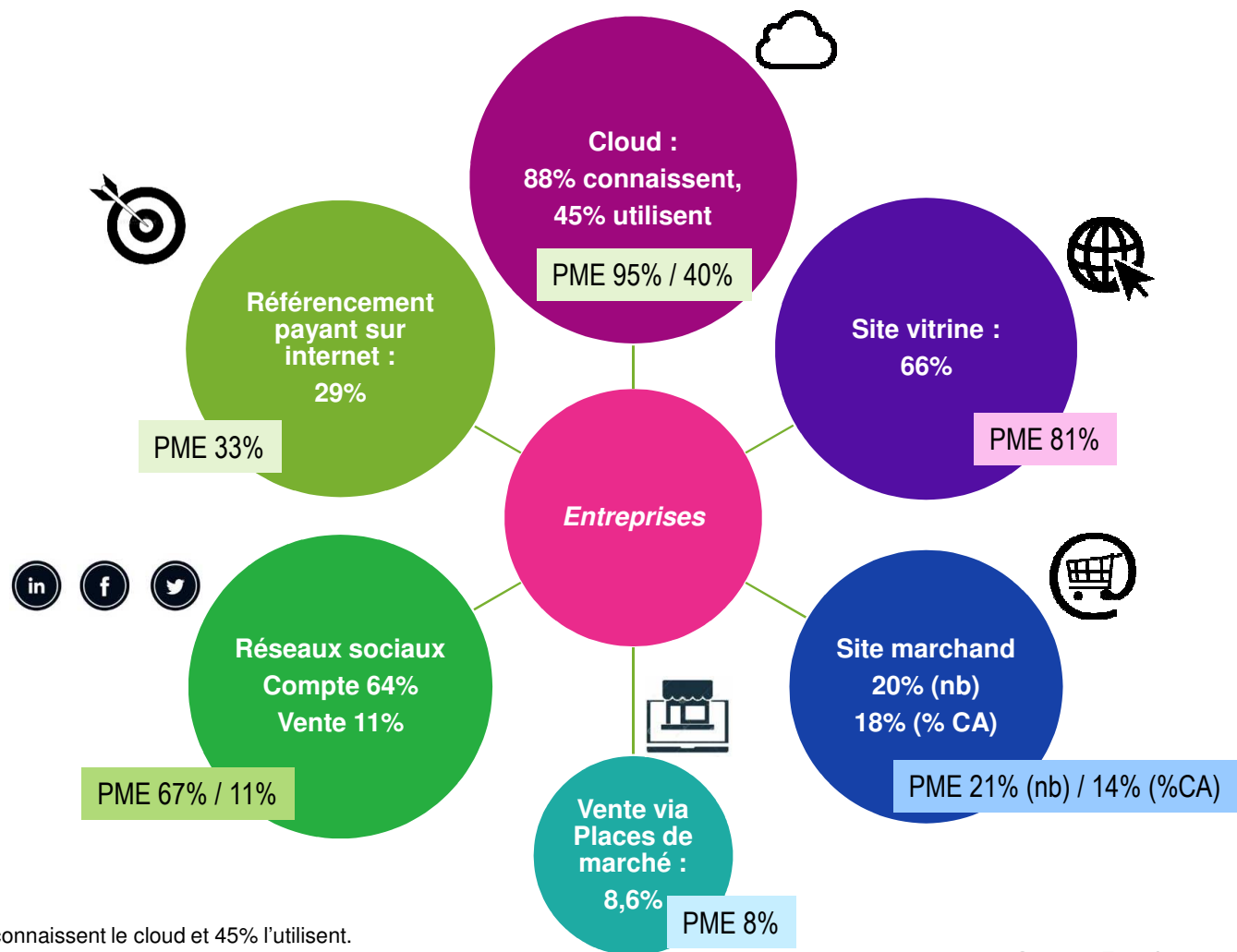
CRÉDOC
CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

Résultats de l'enquête

Les PME des secteurs NTIC/Finance avec des dirigeants plus jeunes et plutôt BtoB sont mieux positionnées vis-à-vis du numérique que les TPE de l'Agriculture/BTP/Transport avec des dirigeants plus âgées en BtoC

Thématique	Positionnement	
Opinion vis-à-vis du numérique	<i>Favorable</i>	<i>Moins favorable</i>
. Secteurs	NTIC, Finance-Assurances	Agriculture, IAA, BTP, Transport
. Taille	PME	TPE
. Âge du dirigeant	Dirigeants jeunes	Dirigeants plus âgées
. Activité BtoB / BtoC / Mixte)	BtoB	BtoC
Equipements numériques	<i>Davantage équipés</i>	<i>Moins équipés</i>
. Secteurs	NTIC, Finance, Commerce, Hébergement	Agriculture, BTP, Transport
. Taille	PME	TPE
. Âge du dirigeant	Dirigeants jeunes	Dirigeants plus âgées
. Activité BtoB / BtoC / Mixte)	BtoB (Btob pour Equip commercial)	BtoC (BtoB pour Equip commercial)
Projets de transformation numérique	<i>Une forte proportion a un/des projet(s) de transformation numérique</i>	<i>Une faible proportion a un/des projet(s) de transf. numérique</i>
. Secteurs	Commerce, NTIC, Services spécialisés, Autre	Agriculture, IAA, BTP, Transport
. Taille	5-250 salariés	0-5 salariés
. Âge du dirigeant	41-50 ans	> 70 ans
. Activité BtoB / BtoC / Mixte)	BtoB	BtoC

Niveau de maturité numérique



Guide de lecture : 88% des TPE/PME connaissent le cloud et 45% l'utilisent.
95% des PME le connaissent et 40% l'utilisent.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Site vitrine, site marchand, compte sur les réseaux sociaux :
 Les plus équipées : les entreprises de l'hébergement-restauration et en BtoC.
 Les moins équipées : les entreprises de BTP et en BtoB

2021	BtoB / BtoC	Âge du dirigeant	Taille	Secteur
Site internet vitrine 66% (global)	BtoB 57% BtoC 69% Mixte 71%	Pas d'impact	TPE 65% PME 81%	Les – équipés (< 50%) : IAA (50%), BTP (49%), Transport (32%), Agriculture (22%) Les + équipés (> 70%) : NTIC (78%), Services à la personne (78%), Industrie (77%), Autres (77%), Serv. Spécialisés (74%), Hébergement (74%)
Site marchand 20% (global)	BtoB 8% BtoC 23% Mixte 27%	Nd	Pas d'impact	Les – équipés (< 15%) : IAA (13%), Serv. à la personne (12%), Industrie (11%), BTP (6%), Finance (3%) Les + équipés (> 25%) : Hébergement (38%), Autres (30%), Commerce (29%), NTIC (26%)
Réseaux sociaux (compte) 64% (global)	BtoB 55% BtoC 64% Mixte 70%	> 50 ans 56% < 50 ans 71%	Faible impact TPE 63% PME 67%	Les – équipés (< 55%) : BTP (49%), Agriculture (36%), Transport (30%) Les + équipés (> 75%) : Hébergement, NTIC, Serv. Personne

Guide de lecture : 66% des TPE/PME ont un site internet vitrine ; 57% des TPE/PME travaillant en BtoB ont un site internet vitrine ; l'âge du dirigeant n'a pas d'impact sur le fait qu'une entreprise ait un site internet vitrine ; dans les secteurs d'activité de l'IAA, du BTP, du transport et de l'agriculture, moins de 50% des TPE/PME ont un site internet vitrine. Dans les secteurs d'activité de la NTIC, du service à la personne, de l'industrie, des autres, des services spécialisés et de l'hébergement, plus de 70% d'entreprises ont un site internet vitrine.

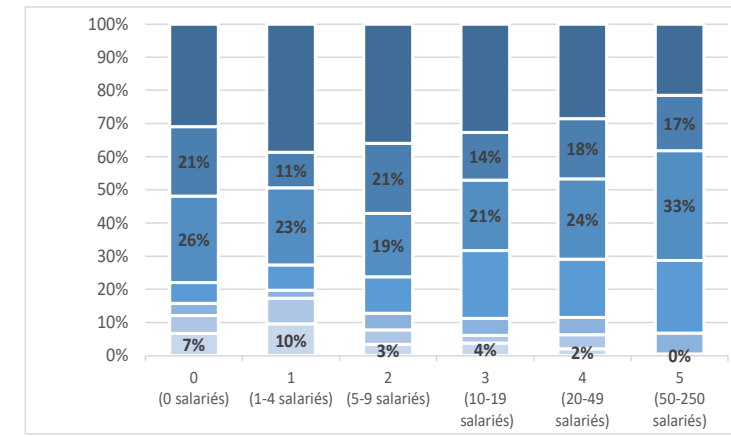
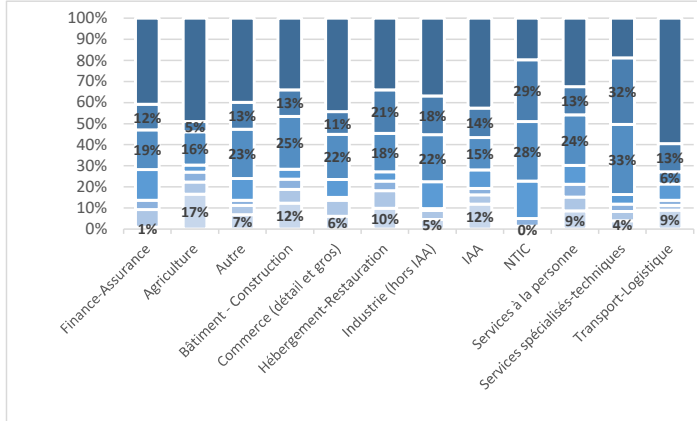
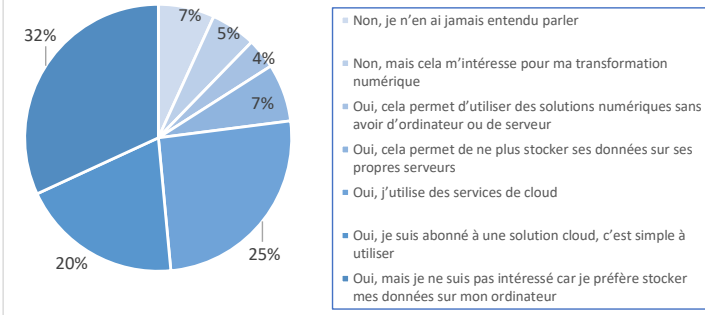
Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Connaissance du Cloud :

Une majorité connaît, dont les plus grandes entreprises, celles dont le dirigeant est jeune.
 Celles qui connaissent France Num sont plutôt en BtoB,
Des différences sectorielles (NTIC-Finance +++, Agriculture-IAA, BTP ---)

2 786 répondants

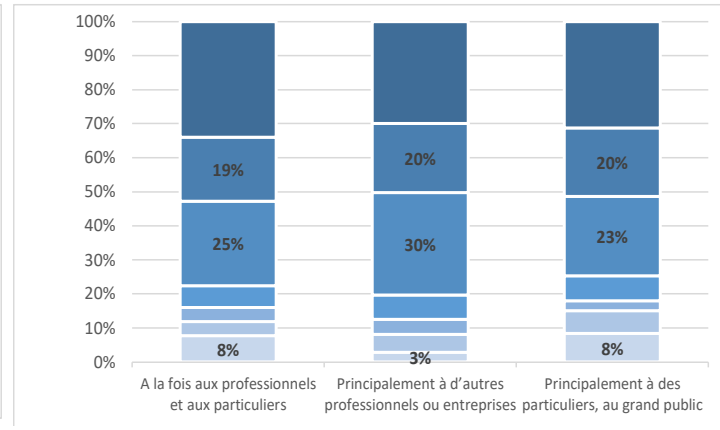
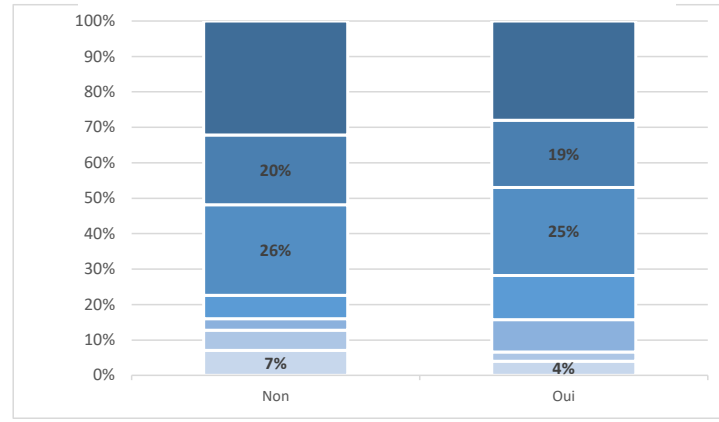
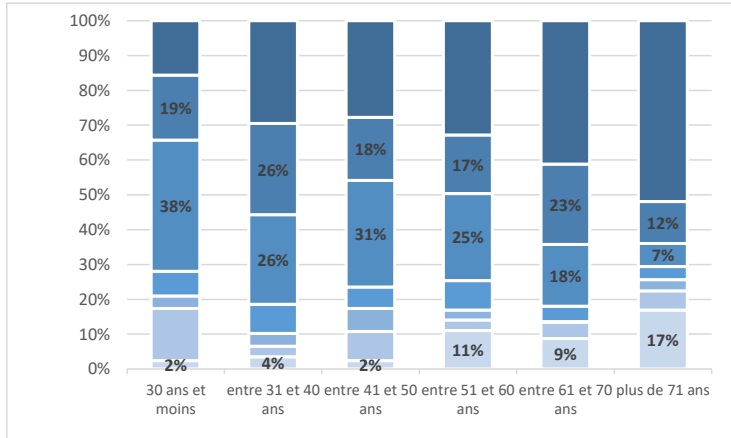
-VOUS CE QU'EST LE CLOUD OU L'INFORMATIQUE EN NUAGE ?



Le cloud : 88% connaissent, 45% l'utilisent

Guide de lecture : dans le secteur Agriculture, 17% n'en ont jamais entendu parler, 21% (16+5) l'utilisent

Selon connaissance de France Num

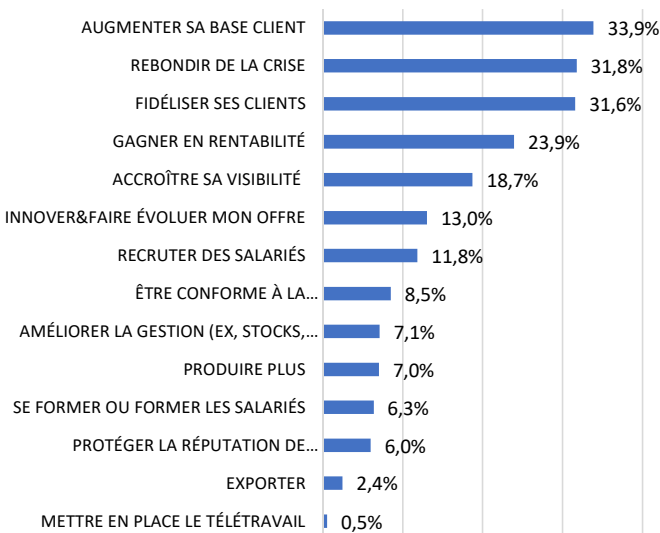


Guide de lecture : parmi ceux qui ne connaissent pas France Num, 7% n'ont jamais entendu parler du Cloud, contre 4% parmi ceux qui connaissent

Section 2 – Projets & motivations

Priorités pour l'entreprise: augmenter la base client et rebondir de la crise

Quelles sont les priorités pour votre entreprise pour les 2 prochaines années ?



Guide de lecture : pour 33.9% des TPE/PME, augmenter sa base client est une des priorités dans les 2 prochaines années ; les entreprises des secteurs d'activité de l'industrie (50,3%) et de la NTIC (52,1%) ainsi que celles de 5 à 9 salariés (41,9%) et de 20 à 49 salariés (36,6%) l'ont le plus cité.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

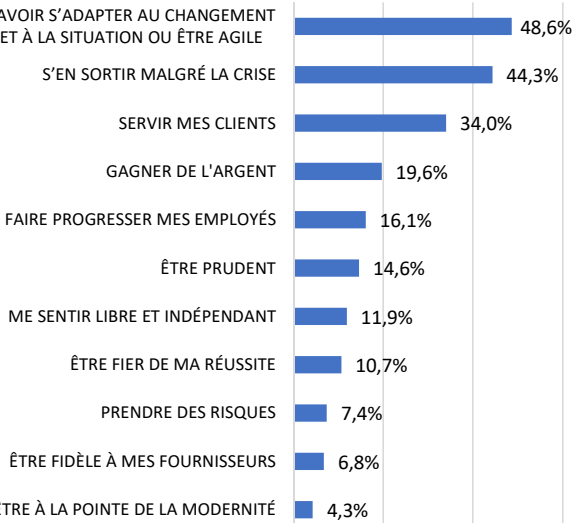
QUELLES SONT LES PRIORITÉS POUR VOTRE ENTREPRISE POUR LES 2 PROCHAINES ANNÉES ? (3 réponses possibles)																			
Nombre de répondants : 2796	% sur total des répondants	Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique	0 salariés	1-4 salariés	5-9 salariés	10-19 salariés	20-49 salariés	50-250 salariés
														0 salariés	1-4 salariés	5-9 salariés	10-19 salariés	20-49 salariés	50-250 salariés
Augmenter sa base clients	33,9%	28,3%	20,4%	32,1%	30,7%	37,6%	31,4%	50,3%	37,6%	52,1%	19,6%	39,3%	44,0%	35,1%	22,5%	41,9%	34,4%	36,6%	26,2%
Rebondir de la crise	31,8%	13,4%	18,2%	27,2%	26,3%	28,2%	58,7%	16,2%	22,4%	33,9%	36,2%	34,8%	50,0%	32,2%	27,6%	35,6%	33,9%	32,0%	17,5%
Fidéliser ses clients	31,6%	23,4%	23,4%	36,3%	20,2%	55,4%	35,7%	31,1%	49,5%	20,5%	15,5%	33,8%	32,9%	30,5%	34,2%	44,7%	37,0%	40,5%	33,6%
Gagner en rentabilité	23,9%	17,9%	42,9%	7,5%	30,1%	32,8%	16,1%	29,3%	19,8%	16,4%	11,2%	26,1%	25,7%	23,4%	24,4%	29,9%	30,1%	26,0%	34,5%
Accroître sa visibilité	18,7%	11,8%	12,2%	31,3%	11,0%	24,8%	24,0%	12,1%	16,1%	30,7%	15,0%	17,9%	24,5%	<i>19,5%</i>	<i>12,3%</i>	<i>20,5%</i>	<i>21,7%</i>	<i>16,9%</i>	<i>14,3%</i>
Innover & faire évoluer mon offre	13,0%	3,5%	4,3%	22,6%	7,5%	15,1%	13,0%	11,2%	19,5%	28,5%	10,5%	14,6%	4,5%	12,3%	12,9%	19,3%	27,4%	24,1%	29,8%
Recruter des salariés	11,8%	10,3%	5,1%	3,9%	14,0%	4,1%	8,6%	12,8%	7,6%	16,9%	11,0%	16,4%	24,4%	12,2%	6,8%	13,4%	15,8%	13,8%	28,6%
Etre conforme à la réglementation	8,5%	17,2%	29,6%	6,0%	7,2%	4,8%	6,0%	6,1%	10,2%	1,8%	4,0%	7,4%	21,4%	7,8%	10,8%	13,5%	13,9%	14,2%	18,3%
Améliorer la gestion (ex, stocks, planning, etc,)	7,1%	2,4%	11,1%	0,6%	6,0%	7,7%	4,1%	7,8%	5,0%	0,5%	3,7%	10,6%	1,8%	6,6%	7,9%	10,1%	11,6%	17,7%	18,1%
Produire plus	7,0%	14,8%	26,7%	0,0%	7,7%	1,0%	2,1%	6,0%	15,4%	14,1%	3,0%	6,9%	15,3%	<i>7,6%</i>	<i>3,3%</i>	<i>5,9%</i>	<i>4,2%</i>	<i>4,1%</i>	<i>9,6%</i>
Se former ou former les salariés	6,3%	2,9%	2,1%	11,7%	15,7%	5,3%	3,0%	17,9%	2,9%	0,6%	10,2%	3,2%	1,6%	5,9%	6,2%	10,2%	13,1%	14,5%	27,9%
Protéger la réputation de l'entreprise	6,0%	1,4%	1,7%	10,9%	7,4%	2,7%	8,4%	8,9%	11,6%	3,0%	4,7%	7,0%	5,2%	<i>5,5%</i>	<i>6,7%</i>	<i>10,7%</i>	<i>9,5%</i>	<i>12,0%</i>	<i>8,0%</i>
Exporter	2,4%	0,7%	4,9%	0,2%	0,0%	6,0%	1,3%	7,3%	2,6%	9,7%	2,1%	1,5%	0,1%	<i>2,5%</i>	<i>2,2%</i>	<i>1,6%</i>	<i>3,1%</i>	<i>3,1%</i>	<i>3,3%</i>
Mettre en place le télétravail	0,5%	0,6%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,6%	0,1%	0,0%	3,3%	1,2%	0,2%	0,0%	<i>0,3%</i>	<i>1,4%</i>	<i>0,4%</i>	<i>2,5%</i>	<i>0,5%</i>	<i>1,5%</i>

Note de lecture : les résultats croisés par secteur sont statistiquement significatifs, les résultats croisés par taille ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

Section 2 – Projets & motivations :

Motivations personnelles des dirigeants : s'adapter, s'en sortir malgré la crise et servir les clients

En pensant à la manière donc vous gérez votre entreprise...quelles sont vos principales motivations personnelles ?



Guide de lecture : pour 48,6% des TPE/PME, savoir s'adapter au changement et à la situation ou être agile est une des motivations personnelles ; les entreprises des secteurs d'activité du commerce (62,2%), de la NTIC (64,8%) et de plus de 20 salariés l'ont le plus cité.

EN PENSANT À LA MANIÈRE DONT VOUS GÉREZ VOTRE ENTREPRISE AU QUOTIDIEN, ET DES CHOIX QUE VOUS AVEZ FAITS AU COURS DE CES DERNIERS 12 MOIS, QUELLES SONT VOS PRINCIPALES MOTIVATIONS PERSONNELLES ? (3 RÉPONSES MAXIMUM)																			
Nombre de répondants : 2796	% sur total des répondants	Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique						
														0 salariés	1-4 salariés	5-9 salariés	10-19 salariés	20-49 salariés	50-250 salariés
savoir s'adapter au changement et à la	48,6%	34,6%	46,5%	61,0%	33,9%	62,2%	50,7%	61,1%	49,0%	64,8%	41,1%	46,4%	50,0%	46,5%	51,8%	70,3%	69,3%	70,3%	82,2%
s'en sortir malgré la crise	44,3%	28,0%	42,6%	36,6%	32,5%	55,7%	59,7%	50,7%	39,7%	47,1%	44,3%	42,9%	60,3%	44,2%	42,8%	50,2%	53,9%	45,7%	27,7%
servir mes clients	34,0%	32,8%	27,6%	40,2%	30,2%	49,0%	32,1%	41,9%	47,8%	27,0%	27,2%	31,0%	48,3%	32,3%	37,6%	51,4%	48,3%	48,1%	62,7%
gagner de l'argent	19,6%	15,5%	25,8%	10,6%	24,4%	17,7%	11,5%	7,4%	15,5%	21,1%	4,5%	29,8%	5,2%	21,2%	12,5%	11,7%	9,6%	12,4%	13,5%
faire progresser mes employés	16,1%	21,7%	6,8%	11,0%	29,5%	9,6%	11,0%	16,4%	28,8%	12,6%	17,6%	16,2%	37,4%	15,0%	15,5%	28,1%	31,1%	34,6%	53,4%
être prudent	14,6%	5,9%	23,9%	12,5%	12,8%	14,1%	16,0%	18,7%	10,2%	25,8%	9,3%	14,4%	28,7%	13,8%	18,1%	21,6%	18,5%	17,7%	6,7%
me sentir libre et indépendant	11,9%	32,2%	33,4%	9,7%	8,6%	10,8%	15,8%	16,3%	20,3%	21,4%	6,1%	7,6%	20,4%	11,8%	14,5%	8,2%	11,5%	5,7%	4,1%
être fier de ma réussite	10,7%	3,6%	14,5%	7,9%	7,6%	9,1%	7,6%	5,9%	19,9%	24,4%	7,2%	13,4%	11,5%	11,1%	10,3%	5,6%	6,2%	6,7%	2,5%
prendre des risques	7,4%	8,2%	3,3%	0,0%	3,9%	2,9%	4,9%	0,5%	3,6%	4,7%	1,7%	15,9%	2,4%	8,6%	1,7%	1,5%	3,8%	2,4%	0,5%
être fidèle à mes fournisseurs	6,8%	0,5%	2,6%	6,4%	7,4%	11,2%	12,8%	12,5%	5,7%	1,0%	4,4%	7,2%	1,7%	6,7%	7,1%	8,3%	6,9%	5,4%	2,7%
être à la pointe de la modernité	4,3%	4,1%	3,3%	5,3%	6,4%	6,9%	2,7%	10,7%	1,2%	9,5%	2,8%	3,1%	0,8%	4,1%	4,0%	8,3%	7,6%	8,0%	7,6%

Note de lecture : les résultats croisés par secteur sont statistiquement significatifs, les résultats croisés par taille ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

Section 3 – Attitude/numérique : Influence du secteur, de l'âge du dirigeant, de la connaissance de France Num, du type d'activité

Nb de répondants 2796 (toutes les questions)		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Attitudes vis-à-vis du numérique							
Q3_1	EN VOUS COMPARANT AUX AUTRES PERSONNES AUTOUR DE VOUS, COMMENT VOUS SITUEZ-VOUS AU SUJET DU NUMÉRIQUE ? - 1 SIGNIFIANT « JE N'Y CONNAIS RIEN, ET JE DEMANDE GÉNÉRALEMENT CONSEIL AUX AUTRES SUR CE SUJET » - 10 SIGNIFIANT « JE SUIS À L'AISE, ET LES GENS AUTOUR DE MOI ME DEMANDENT GÉNÉRALEMENT DES CONSEILS SUR CE SUJET » ,	6,5 (sur 10)	NTIC (8,4) +++ Agriculture (5,9), Commerce (6) --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	+++	BtoB ++
Q3_2	SAVEZ-VOUS CE QU'EST LE CLOUD OU L'INFORMATIQUE EN NUAGE ?	La majorité connaissent (77%)	Finance, NTIC, +++ Agriculture, IAA, BTP --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	++	BtoB ++
Q3_3	DANS L'ENSEMBLE, JE TROUVE QUE LE NUMÉRIQUE AUJOURD'HUI REPRÉSENTE UN BÉNÉFICE RÉEL POUR MON ENTREPRISE	Plutôt d'accord 36% Tout à fait d'accord 42%	NTIC, +++ Agriculture, IAA, BTP, Commerce --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	++	BtoB ++
Q3_4	LE NUMÉRIQUE FACILITE LA COMMUNICATION AVEC MES CLIENTS	Plutôt d'accord 43% Tout à fait d'accord 36%	Finance, NTIC, +++ Agriculture, IAA, Commerce, Transport --	Pas d'effet notable	Pas d'effet notable	+	Pas d'effet notable
Q3_5	LE NUMÉRIQUE FACILITE LA COMMUNICATION AVEC ET ENTRE LES EMPLOYÉS OU COLLABORATEURS	Plutôt d'accord 33% Tout à fait d'accord 27%	Finance, NTIC, +++ Agric., IAA, Commerce, Hébergement ---	50-250 sal +++	41-50 ans --	++	Pas d'effet notable
Q3_6	LE NUMÉRIQUE ME FAIT PERDRE PLUS DE TEMPS QU'IL NE M'EN FAIT GAGNER	Plutôt pas d'accord 36% Pas du tout d'accord 29%	Agriculture, IAA +++ Finance, NTIC, Services spécialisés ---	Pas d'effet notable	Augmente avec âge	Pas d'effet notable	BtoB --
Q3_7	LE NUMÉRIQUE ME PERMET DE FAIRE DES ÉCONOMIES	Neutre 35% Plutôt d'accord 33%	Finance, NTIC, +++ Agriculture, IAA, Commerce, Hébergement-Rest, Industrie ---	Pas d'effet notable	Variable	++	BtoB ++
Q3_8	LE NUMÉRIQUE ME PERMET DE GAGNER DE L'ARGENT	Neutre 34% Plutôt d'accord 29%	Finance, NTIC, +++ Agriculture, IAA, Commerce, Hébergement, Industrie, Transport ---	Pas d'effet notable	Diminue avec âge	++	BtoB ++
Q3_9	JE SUIS PASSIONNÉ PAR LE NUMÉRIQUE ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES	Neutre 34%	NTIC, +++ Agric., IAA, Commerce, Serv per. ---	Augmente un peu avec taille	Diminue avec âge	++	BtoB ++
Q3_10	J'AI PEUR DE PERDRE OU DE ME FAIRE PIRATER DES DONNÉES QUAND J'UTILISE LE NUMÉRIQUE	Neutre 25%	Finance, NTIC - Transport +	Pas d'effet notable	> 71 ans +	Pas d'effet notable	Pas d'effet notable
Q3_11	JE SUIS EN RETARD SUR LE NUMÉRIQUE PAR RAPPORT AUX AUTRES ENTREPRISES DU MÊME SECTEUR	Neutre 30% Plutôt pas d'accord 29%	NTIC - Transport +	Pas d'effet notable	Pas d'effet notable	--	Pas d'effet notable
Q3_12	LE NUMÉRIQUE DIMINUE LA QUALITÉ DE LA RELATION AVEC MES CLIENTS ET MES EMPLOYÉS	Neutre 33% Plutôt pas d'accord 30%	NTIC - Transport +	Pas d'effet notable	Augmente un peu avec âge	Pas d'effet notable	Pas d'effet notable

Guide de lecture : Q3_2 : 77% des entreprises connaissent le cloud : les entreprises des secteurs d'activité de la finance et de la NTIC ont plus de probabilité de connaître le cloud que celles de l'agriculture et du commerce : plus une entreprise est grande, plus elle connaît le cloud ; plus le dirigeant est jeune, plus l'entreprise connaît le cloud ; si l'entreprise connaît France Num, il y a plus de probabilité qu'elle connaît aussi le cloud ; si l'entreprise travaille en BtoB, il y a plus de probabilité qu'elle connaît aussi le cloud.

Section 4 – Outils numériques / Matériels : Influence du secteur, de la taille d'entreprise, de l'âge du dirigeant, du type d'activité

Nb de répondants 2796 (toutes les questions)		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Equipements							
Matériel		% de 'Oui j'en ai'					
Q4_1	TÉLÉPHONE FIXE	77%	Finance, commerce, IAA +++ NTIC, Transport --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	Pas d'effet notable	ns
Q4_2	SMARTPHONE	86%	Finance, Industrie + Agriculture, IAA, Serv pers --	Pas d'effet notable	Diminue avec âge	Pas d'effet notable	BtoB +
Q4_3	TÉLÉPHONE MOBILE (SAUF SMARTPHONE)	27%	Agriculture ++ NTIC -	Augmente avec taille	Augmente avec âge	ns	ns
Q4_4	FAX	15%	Finance, Industrie +++ NTIC, Services Tech --	Augmente avec taille	Augmente avec âge	ns	BtoB ++
Q4_5	ORDINATEUR PORTABLE	87%	Finance, NTIC + Agriculture, IAA -	Augmente un peu avec taille	Diminue un peu avec âge	+	BtoB +
Q4_6	ORDINATEUR FIXE	66%	BTP, Commerce, Industrie + NTIC, Transport -	0 sal --	ns	ns	Ns
Q4_7	CONNEXION INTERNET	98%	Service à la personne, BTP -	0-4 sal -	ns	ns	Pas d'effet notable
Q4_8	IMPRIMANTE	97%	Commerce, Hébergement, Serv pers -	0-4 sal -	Diminue avec âge	-	Pas d'effet notable
Q4_9	TABLETTE	48%	Finance, NTIC, Hébergement + Agriculture, Commerce, Serv pers -	Augmente avec taille	Diminue avec âge	Pas d'effet notable	BtoB +
Q4_10	CAMÉRA OU SYSTÈME DE VIDÉOSURVEILLANCE OU ÉQUIPEMENT DE DOMOTIQUE	39%	Commerce, IAA, Industrie, Hébergement, ++ Agriculture, Serv pers --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	ns	ns

Guide de lecture : 77% des entreprises ont un téléphone fixe ; celles de la finance, du commerce, de l'IAA ont plus de probabilité d'avoir un téléphone fixe ; si l'entreprise est grande, il y a plus de probabilité qu'elle a un téléphone fixe ; si le dirigeant est jeune, il y a moins de probabilité que l'entreprise a un téléphone fixe ; le fait de connaître France Num n'a aucun rapport avec la probabilité qu'une entreprise a un téléphone fixe.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 4 – Outils numériques / Commercial-Communication : Influence du secteur, de l'âge du dirigeant, de la connaissance de France Num, du type d'activité

Nb de répondants 2775 (toutes les questions)		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Communication, commercial, niles expériences clients		% de 'Oui j'en ai'					
Q4_11	ADRESSE EMAIL PROFESSIONNELLE AVEC LE NOM DE VOTRE ENTREPRISE	90%	Agriculture (68% en ont) --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	+	BtoB +
Q4_12	LOGICIEL DE RELATION CLIENT (MAILING, PHONING, PROSPECTION, ETC)	34%	Finance, NTIC, Serv spéc. ++ Agriculture --	50-250 sal +++	Diminue avec âge	++	ns
Q4_13	COMPTE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX GRATUITS (P, EX FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, ETC.)	64%	Hébergement, NTIC, Serv pers, +++ Agriculture, BTP, Transport ---	1-4 sal -	Diminue avec âge	++	BtoB --
Q4_14	VENTE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX (P, EX FACEBOOK, INSTAGRAM, ETC.)	11% <i>Soit 0,5 millions d'entreprises (sur 4,7 millions)</i>	Commerce, Hébergement, IAA, NTIC, Serv pers, ++ Agriculture, BTP --	ns	Diminue avec âge	++	BtoB --
Q4_15	SITE INTERNET PRÉSENTANT L'ACTIVITÉ DE MON ENTREPRISE, HORS PAGE RÉSEAUX SOCIAUX	66% <i>Soit 3,1 millions d'entreprises (sur 4,7 millions)</i>	Hébergement, Industrie, NTIC, Serv pers, ++ Agriculture, BTP, Transport --	Augmente avec taille	< 30 ans ++	++	BtoB --
Q4_16	PROPRE SITE INTERNET MARCHAND DE VENTE EN LIGNE	20% <i>Soit 0,9 millions d'entreprises (sur 4,7 millions)</i>	Commerce, Hébergement ++ Finance, Agriculture, BTP, Industrie, Serv pers. --	Pas d'effet notable	ns	ns	BtoB --
Q4_17	VENTE SUR LES PLACES DE MARCHÉ (P, EX, AMAZON, BOOKING.COM, LE BON COIN, ETC.)	9% <i>Soit 0,4 millions d'entreprises (sur 4,7 millions)</i>	Hébergement +++ Finance, BTP --	Variable	ns	Pas d'effet notable	BtoB --
Q4_18	RÉFÉRENCIEMENT GRATUIT SUR INTERNET (P, EX, GOOGLE MY BUSINESS, PAGES JAUNES, ANNUAIRES...)	55%	Hébergement, Industrie +++ Agriculture, Transport --	Pas d'effet notable	Diminue avec âge	++	BtoB --
Q4_19	RÉFÉRENCIEMENT PAYANT SUR INTERNET (P, EX, PAGES JAUNES, GOOGLE, ETC)	29%	Hébergement, Serv spéc ++ Agriculture, IAA, NTIC, Transport --	Augmente un peu avec taille	Diminue avec âge	Pas d'effet notable	BtoB -

Guide de lecture : 90% des entreprises ont une adresse professionnelle ; celles de l'agriculture ont moins de probabilité d'avoir une adresse professionnelle ; si l'entreprise est grande, il y a plus de probabilité qu'elle a une adresse professionnelle ; si le dirigeant est jeune, il y a moins de probabilité que l'entreprise a une adresse professionnelle ; si l'entreprise connaît France Num, il y a plus de probabilité qu'elle a une adresse professionnelle ; si l'entreprise travaille en BtoB, il y a plus de probabilité qu'elle a une adresse professionnelle.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 4 – Outils numériques / Gestion : Influence du secteur, de la taille d'entreprise, de l'âge du dirigeant, de la connaissance de France Num, du type d'activité

<i>Nb de répondants 2775 (toutes les questions)</i>		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Gestion		% de 'Oui j'en ai'					
Q4_21	LOGICIEL BUREAUTIQUE TYPE EXCEL	90%	Finance, NTIC, Industrie, Transport + Agriculture -	0-4 sal -	> 70 ans -	+	BtoB +
Q4_22	LOGICIEL DE GESTION COMPTABLE	58%	Finance, Industrie + Agriculture, Commerce, Hébergement, Transport -	Augmente avec taille	Diminue avec âge	-	BtoB +
Q4_23	LOGICIEL DE FACTURATION	57%	BTP, Industrie + Agriculture, Transport -	Augmente avec taille	Diminue avec âge	+	BtoB +
Q4_24	OUTIL DE PAIEMENT EN LIGNE	34%	Hébergement, Transport ++ Agriculture, BTP, Serv pers. --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	++	BtoB -
Q4_25	SOLUTIONS DE CYBERSÉCURITÉ (ANTIVIRUS, OU SOLUTION PLUS DÉVELOPPÉE)	77%	Finance, BTP, Industrie ++ Agriculture --	Augmente avec taille	31-40 ans ++ < 30 ans, > 71 ans --	+	BtoB +

Guide de lecture : 90% des entreprises ont un logiciel bureautique type Excel ; celles de la finance, la NTIC, l'industrie et du transport ont plus de probabilité d'en avoir un que celles de l'agriculture ; si l'entreprise emploie moins de 5 salariés, il y a moins de probabilité qu'elle en a un ; si le dirigeant a plus de 70 ans, il y a moins de probabilité que l'entreprise en a un ; si l'entreprise connaît France Num, il y a plus de probabilité qu'elle en a un ; si l'entreprise travaille en BtoB, il y a plus de probabilité qu'elle en a un.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 4 – Outils numériques :

Production/achats/logistique : influence du secteur, de la taille, du type d'activité Organisation du travail : influence du secteur, de la taille, France Num, du type d'activité

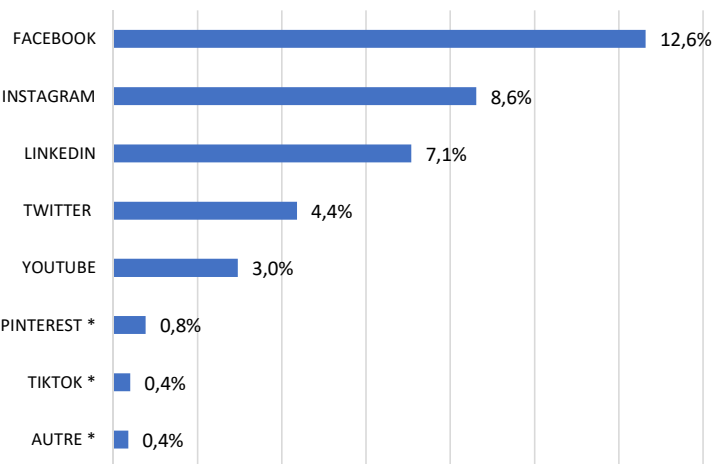
Nb de répondants 2775 (toutes les questions)		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Production, achats, logistique		% de 'Oui j'en ai'					
Q4_26	LOGICIEL D'ACHAT, D'APPROVISIONNEMENT ET DE STOCK	17%	Commerce, Industrie ++ NTIC, Serv pers. --	Augmente avec taille	> 60 ans --	ns	BtoB +
Q4_27	SOLUTION DE COMMANDE EN LIGNE ET RETRAIT EN MAGASIN (CLICK & COLLECT)	10%	Commerce, IAA ++ Finance, Industrie, NTIC, Transport --	Augmente avec taille	31-40 ans ++ > 60 ans --	ns	BtoB --
Q4_28	LOGICIEL DE GESTION DE COMMANDES, LIVRAISON ET SUIVI DES COLIS	12%	Industrie, IAA ++ Finance, Agriculture, BTP, Hébergement, NTIC, Serv pers. --	Augmente avec taille	31-40 ans ++ > 60 ans --	ns	Pas d'effet notable
Organisation du travail		% de 'Oui j'en ai'					
Q4_30	UNE PLATEFORME D'ÉCHANGE DE DOCUMENTS EN LIGNE ENTRE COLLABORATEURS (ICLOUD, GOOGLE DRIVE, ETC.)	43%	Service pers., Serv spéc. ++ Finance, Agriculture, Commerce, Hébergement, IAA --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	++	BtoB +
Q4_31	INTRANET ET RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE	19%	Finance, Industrie ++ Agriculture, Transport --	Augmente avec taille	> 60 ans --	++	BtoB +
Q4_32	OUTILS DE COLLABORATION PROFESSIONNELLE (TEAMS, SLACK, ETC.)	33%	Finance, NTIC +++ Agriculture, Hébergement, IAA, Transport --	Augmente avec taille	> 71 ans --	++	BtoB ++
Q4_33	MESSAGERIE INSTANTANÉE (SKYPE, WHATSAPP...)	56%	NTIC +++ IAA, Transport --	Augmente un peu avec taille	> 71 ans --	++	BtoB ++

Guide de lecture : 17% des entreprises ont un logiciel d'achat, d'approvisionnement et de stock ; celles du commerce et de l'industrie ont plus de probabilité d'avoir un logiciel d'achat, d'approvisionnement et de stock que celles de la NTIC et du service à la personne ; si l'entreprise est grande, il y a moins de probabilité qu'elle a un logiciel d'achat, d'approvisionnement et de stock ; si le dirigeant a plus de 60 ans, il y a moins de probabilité que l'entreprise a un logiciel d'achat, d'approvisionnement et de stock ; si l'entreprise travaille en BtoB, il y a plus de probabilité qu'elle a un logiciel d'achat, d'approvisionnement et de stock.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 4 – Equipements : Réseaux sociaux : Facebook en tête

Sur quels réseaux sociaux votre entreprise est-elle présente ?



SUR QUEL(S) RÉSEAU(X) SOCIAUX VOTRE ENTREPRISE EST-ELLE PRÉSENTE ?

Nombre de répondants : 369	% sur total des répondants	Secteurs												
		Finance - Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement - Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés-techniques	Transport-Logistique	
facebook	12,6%	7,2%	4,3%	20,6%	2,3%	18,7%	21,6%	10,1%	20,0%	14,7%	7,1%	14,2%	15,6%	
instagram	8,6%	5,5%	3,3%	10,6%	0,1%	12,8%	13,6%	4,9%	14,1%	10,3%	5,0%	11,2%	5,6%	
linkedin	7,1%	4,2%	0,9%	8,3%	1,1%	7,9%	6,2%	6,0%	3,7%	10,6%	1,8%	11,2%	10,1%	
twitter	4,4%	0,6%	0,2%	3,2%	0,0%	1,7%	3,3%	3,0%	7,6%	11,8%	2,1%	8,5%	0,1%	
youtube	3,0%	2,7%	1,1%	0,5%	0,0%	4,2%	3,2%	0,2%	1,0%	12,7%	2,5%	4,1%	0,6%	
pinterest *	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,1%	0,1%	1,5%	0,3%	0,2%	1,3%	0,0%	
tiktok *	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,8%	1,6%	0,0%	0,6%	5,4%	0,6%	0,1%	0,0%	
autre *	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,8%	0,8%	0,2%	0,8%	1,4%	1,2%	0,0%	0,1%	

Note de lecture :

les résultats croisés par secteur ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

* les effectifs de ces catégories sont inférieurs à 50

Guide de lecture : parmi les entreprises ayant déclaré avoir au moins un compte sur les réseaux sociaux, 12,6% des entreprises ont un compte sur Facebook ; les entreprises des autres secteurs (20,6%), de l'hébergement et de la restauration (21,6%) l'ont cité le plus.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 5 – Impact du numérique : Influence du secteur, de la connaissance de France Num, du type d'activité

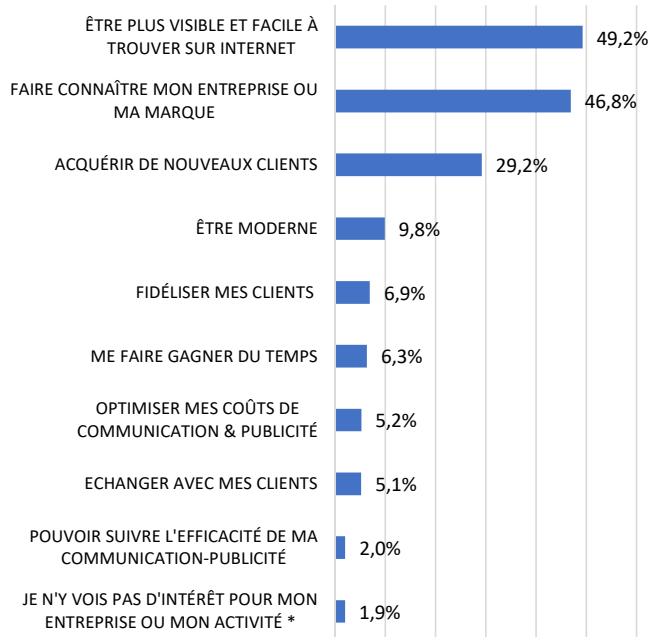
<i>Nb de répondants variable (-> voir en colonne Global)</i>		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Impact du numérique							
Q5_1	PENSEZ-VOUS QUE LE NUMÉRIQUE PEUT VOUS PERMETTRE DE VOUS DÉMARQUER DE LA CONCURRENCE ?	49% / 2787 répondants	NTIC, Serv. Spécialisés ++ Agriculture, BTP, IAA, serv pers., Transport --	0 sal, 50-250 sal ++ 1-20 sal --	Diminue avec âge	Pas d'effet notable	Mixte +
Q5_4	QUELLE EST APPROXIMATIVEMENT LA PART DU CA RÉALISÉ EN LIGNE (SITE E-COMMERCE, PLACE DE MARCHÉ, RÉSEAUX SOCIAUX, MESSAGERIE, CLICK AND COLLECT) PAR VOTRE ENTREPRISE ?	En moyenne 18% 745 répondants Détail : < 10% : 52% 10 à 19% : 10% 20 à 34% : 10% 34 à 49% : 5% > 50% : 11% Nsp : 12%	ns (non significatif)	ns	ns	ns	ns
Q5_6	A QUELLE FRÉQUENCE UTILISEZ-VOUS OU VOTRE ENTREPRISE LES RÉSEAUX SOCIAUX (FACEBOOK, INSTAGRAM, LINKEDIN ETC,) POUR PROMOUVOIR VOS PRODUITS OU VOTRE ENTREPRISE ?	1 fois / semaine (37%) 1666 répondants	Finance, Transport ++ Agriculture, BTP, IAA --	Pas d'effet notable	ns	ns	BtoB --
Q5_7	PARMI TOUTES LES FACTURES ENVOYÉES PAR VOTRE ENTREPRISE EN 2020, QUEL ÉTAIT LE POURCENTAGE DE FACTURES ÉLECTRONIQUES STRUCTURÉES DANS UN FORMAT PERMETTANT LEUR TRAITEMENT AUTOMATIQUE ?	27% (moyenne) 1707 répondants	Finance, BTP, Industrie, Transport ++ Agriculture, NTIC --	ns	ns	ns	BtoB -
Q5_8	SUR L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE, VOUS DIRIEZ QUE L'USAGE DU NUMÉRIQUE A DES IMPACTS	Plutôt positifs 71% Très positifs 23% 2700 répondants	Finance, NTIC ++ Agriculture, IAA --	Pas d'effet notable	Pas d'effet notable	++	BtoB +
Q5_9	DANS LES 12 DERNIERS MOIS, QUEL IMPACT LE NUMÉRIQUE A-T-IL EU SUR VOTRE ACTIVITÉ ET VOS COÛTS INTERNES ?	Plutôt positifs 73% Très positif 16% 2633 répondants	Finance ++ Agriculture, IAA --	ns	ns	+	BtoB +

Guide de lecture : 49% des entreprises pensent que le numérique leur permet de se démarquer de la concurrence ; celles de la NTIC et des services spécialisés ont plus de probabilité de penser que le numérique leur permet de se démarquer de la concurrence ; les entreprises de 0 salariés et de 50 à 250 salariés ont plus de probabilité de penser que le numérique leur permet de se démarquer de la concurrence ; si le dirigeant est âgé, il y a plus de probabilité que l'entreprise pense que le numérique leur permet de se démarquer de la concurrence ; si l'entreprise travaille en BtoB et BtoC (mixte), il y a plus de probabilité que l'entreprise pense que le numérique leur permet de se démarquer de la concurrence.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 5 – Impact du numérique : Bénéfices d'un site : se rendre visible, se faire connaître

Quels sont, selon vous, les bénéfices d'avoir un site internet ?



Q5_2. QUELS SONT SELON VOUS LES PRINCIPAUX BÉNÉFICES D'AVOIR UN SITE INTERNET ?
(3 RÉPONSES MAXIMUM)

	% sur total des répondants	Nombre de répondants : 1905											
		Finance-Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement-Restoration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés-techniques	Transport-Logistique
être plus visible et facile à trouver sur internet	49,2%	54,5%	17,9%	52,0%	36,5%	49,6%	50,6%	55,8%	29,4%	62,0%	58,8%	53,2%	29,3%
faire connaître mon entreprise ou ma marque	46,8%	43,7%	16,8%	54,8%	37,9%	35,2%	47,6%	45,2%	28,8%	64,3%	49,7%	56,5%	28,0%
acquérir de nouveaux clients	29,2%	25,3%	13,9%	27,1%	18,9%	38,1%	32,0%	54,1%	16,2%	30,9%	20,4%	34,3%	15,2%
être moderne	9,8%	16,8%	4,6%	13,3%	6,8%	9,3%	13,7%	9,7%	13,5%	25,4%	9,6%	9,3%	6,4%
fidéliser mes clients	6,9%	1,7%	2,1%	5,2%	3,4%	6,3%	9,7%	3,1%	5,9%	4,3%	2,9%	11,9%	0,4%
me faire gagner du temps	6,3%	2,4%	2,5%	16,0%	1,3%	6,6%	14,8%	3,1%	1,7%	6,2%	6,6%	6,0%	0,7%
optimiser mes coûts de communication & publicité	5,2%	3,8%	1,6%	8,0%	1,1%	4,4%	9,2%	5,5%	2,2%	8,3%	3,6%	6,9%	0,8%
échanger avec mes clients	5,1%	2,5%	2,4%	9,9%	3,5%	4,5%	4,8%	1,4%	4,5%	1,4%	10,5%	4,1%	0,8%
pouvoir suivre l'efficacité de ma communication-publicité	2,0%	1,7%	0,2%	5,1%	0,2%	0,2%	1,4%	1,1%	0,3%	0,9%	1,7%	3,0%	0,5%
je n'y vois pas d'intérêt pour mon entreprise ou mon activité *	1,9%	0,4%	2,2%	0,1%	2,2%	2,8%	2,6%	9,9%	7,2%	3,3%	1,7%	1,3%	0,2%

Note de lecture :

les résultats croisés par secteur sont tous statistiquement significatifs

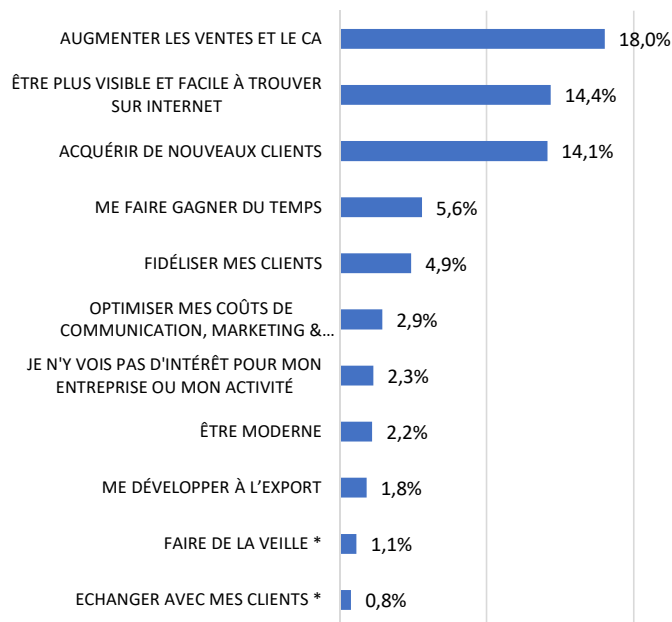
* les effectifs de ces catégories sont inférieurs à 50

Guide de lecture : pour 49,2% des entreprises, un des bénéfices d'avoir un site internet est d'être plus visible et facile à trouver sur internet ; les entreprises de la NTIC (62%) et du service à la personne (58,8%) l'ont le plus cité.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 5 – Impact du numérique : Bénéfices de vendre en ligne : développer les ventes, être visible, trouver de nouveaux clients

Quels sont, selon vous, les bénéfices de vendre ses produits et services en ligne ?



Q5_3. QUELS SONT SELON VOUS LES PRINCIPAUX BÉNÉFICES DE VENDRE SES PRODUITS ET SERVICES EN LIGNE ?
(3 RÉPONSES MAXIMUM)

Nombre de répondants : 747	% sur total des répondants	Secteurs												
		Finance-Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement-Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTC	Services à la personne	Services spécialisés-techniques	Transport-Logistique	
augmenter les ventes et le ca	18,0%	7,0%	13,4%	25,2%	3,0%	23,8%	28,8%	11,0%	15,0%	13,3%	5,0%	25,3%	9,7%	
être plus visible et facile à trouver sur internet	14,4%	7,5%	10,5%	15,4%	4,2%	19,1%	26,4%	6,8%	21,2%	14,8%	7,8%	17,9%	15,0%	
acquérir de nouveaux clients	14,1%	5,0%	12,4%	15,7%	3,2%	26,1%	23,5%	17,2%	12,8%	18,0%	3,7%	15,9%	15,7%	
me faire gagner du temps	5,6%	0,7%	4,7%	10,3%	1,4%	6,5%	15,5%	0,5%	6,2%	14,0%	2,8%	5,4%	11,3%	
fidéliser mes clients	4,9%	1,2%	0,9%	7,7%	0,8%	10,8%	3,3%	9,7%	9,6%	5,1%	1,4%	5,4%	2,1%	
optimiser mes coûts de communication, marketing & publicité	2,9%	0,6%	1,4%	3,7%	0,0%	2,3%	4,6%	11,6%	1,9%	3,6%	3,6%	2,9%	0,5%	
je n'y vois pas d'intérêt pour mon entreprise ou mon activité	2,3%	0,4%	0,2%	7,2%	3,1%	1,8%	7,2%	4,2%	1,1%	0,6%	5,6%	0,0%	0,4%	
être moderne	2,2%	2,8%	0,4%	2,4%	1,7%	2,9%	2,7%	0,4%	8,5%	3,6%	0,2%	3,2%	0,9%	
me développer à l'export	1,8%	0,1%	0,3%	2,1%	0,4%	9,7%	1,0%	2,5%	1,5%	4,1%	1,7%	0,0%	0,0%	
faire de la veille *	1,1%	0,0%	0,1%	3,2%	0,0%	0,8%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	1,2%	1,6%	0,1%	
echanger avec mes clients *	0,8%	1,2%	3,1%	3,1%	0,2%	0,6%	1,5%	0,2%	2,3%	0,3%	0,5%	0,0%	0,7%	

Note de lecture :

les résultats croisés par secteur ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

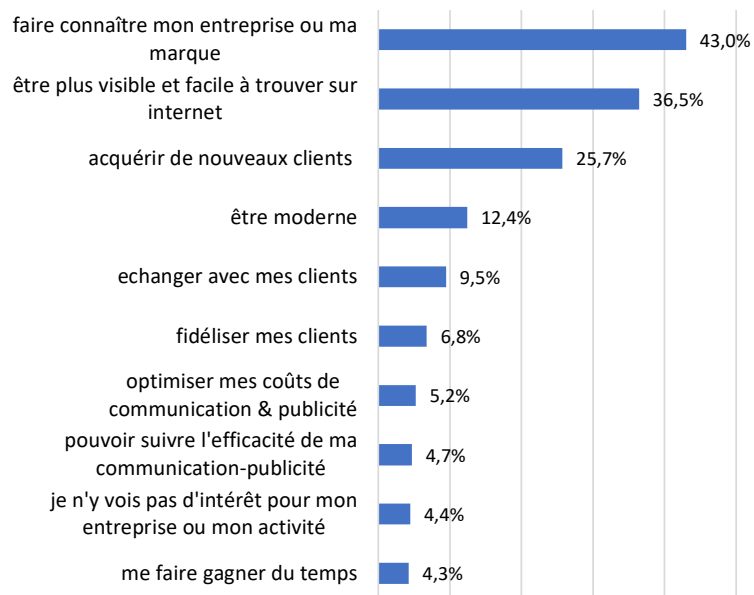
* les effectifs de ces catégories sont inférieurs à 50

Guide de lecture : pour 18% des entreprises, un des bénéfices de vendre leurs produits et services en ligne d'augmenter les ventes et le CA ; des entreprises de l'hébergement et de la restauration (28,8%) et des services spécialisés (25,3%) l'ont le plus cité.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 5 – Impact du numérique : Bénéfices d'utiliser les réseaux sociaux : se faire connaître, être visible, acquérir des nouveaux clients

Quels sont, selon vous, les bénéfices d'utiliser les réseaux sociaux?



Q5_5. QUELS SONT SELON VOUS LES PRINCIPAUX BÉNÉFICES D'UTILISER LES RESEAUX SOCIAUX? (3 RÉPONSES MAXIMUM)													
Nombre de répondants : 1774	% sur total des répondants	Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique
		faire connaître mon entreprise ou ma marque	43,0%	49,8%	16,7%	54,6%	28,9%	46,7%	43,7%	48,7%	41,2%	59,4%	42,7%
être plus visible et facile à trouver sur internet	36,5%	45,6%	12,8%	39,1%	32,1%	31,2%	44,0%	33,4%	44,8%	55,7%	53,3%	35,1%	18,5%
acquérir de nouveaux clients	25,7%	29,3%	12,6%	37,7%	12,4%	37,4%	33,4%	24,7%	19,7%	33,5%	14,6%	29,1%	8,2%
être moderne	12,4%	16,4%	6,1%	6,4%	9,4%	19,0%	15,4%	20,5%	22,9%	15,8%	12,6%	11,7%	10,5%
échanger avec mes clients	9,5%	6,6%	6,2%	17,9%	5,6%	18,1%	17,8%	14,9%	12,8%	14,4%	14,0%	3,2%	4,5%
fidéliser mes clients	6,8%	3,4%	2,9%	4,6%	1,3%	13,0%	12,7%	4,9%	15,0%	15,4%	5,7%	7,1%	2,1%
optimiser mes coûts de communication & publicité	5,2%	1,6%	0,6%	2,6%	2,0%	8,2%	9,6%	5,7%	7,1%	8,3%	4,6%	6,3%	5,6%
pouvoir suivre l'efficacité de ma communication-publicité	4,7%	1,0%	2,3%	10,5%	2,1%	5,8%	5,6%	1,5%	1,8%	7,7%	5,6%	4,3%	0,6%
je n'y vois pas d'intérêt pour mon entreprise ou mon activité	4,4%	3,0%	11,0%	0,2%	5,7%	2,9%	7,7%	0,8%	3,0%	0,6%	2,0%	6,0%	1,1%
me faire gagner du temps	4,3%	3,2%	2,9%	2,4%	7,6%	1,0%	11,9%	2,6%	1,8%	2,8%	5,0%	4,8%	2,8%

Note de lecture :

les résultats croisés par secteur ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

Guide de lecture : pour 18% des entreprises, un des bénéfices d'utiliser les réseaux sociaux est de faire connaître leur entreprise et leur marque ; les entreprises des autres secteurs (54,6%) et de la NTIC (59,4%) l'ont le plus cité.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 6 – Projets numériques : Influence du secteur, de la taille, de l'âge du dirigeant, de la connaissance de France Num, du type d'activité

<i>Nb de répondants variable (-> voir en colonne Global)</i>		Global	Secteur	Taille	Age dirigeant	Connaissance de France Num	Activité (BtoB, BtoC, mixte)
Projets numériques							
Q6_1	VOTRE ENTREPRISE A-T-ELLE DES COMPÉTENCES DANS LE NUMÉRIQUE ?	69% en interne 40% en externe 29% <i>2771 répondants</i>	Finance, Industrie, NTIC ++ Agriculture, Transport ---	Augmente avec taille	Diminue avec âge	+++	Mixte +++
Q6_2	EN 2020, QUEL BUDGET ANNUEL AVEZ-VOUS CONSACRÉ AU NUMÉRIQUE (HORS RECRUTEMENTS) ?	1 500 € (moyenne) <i>2572 répondants</i>	Finance, Industrie, NTIC, Serv spéc. ++ Agriculture, Serv Pers, Transport --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	Pas d'effet notable	BtoB +
Q6_3	VOTRE ENTREPRISE A-T-ELLE DÉJÀ FAIT DES DEMANDES DE FINANCEMENTS LIÉES SPÉCIFIQUEMENT À LA TRANSITION NUMÉRIQUE ?	Oui 7% <i>2773 répondants</i>	Hébergement, IAA ++ Agriculture, BTP, Industrie, Transport --	Augmente avec taille	ns	++	BtoB --
Q6_6	QUEL BUDGET PRÉVOYEZ-VOUS POUR LE FINANCEMENT DE CES PROJETS (HORS RECRUTEMENTS) ?	1 900 € <i>1802 répondants</i>	Finance, Industrie, NTIC ++ Agriculture, Transport --	Augmente avec taille	Diminue avec âge	ns	BtoB +
Accompagnement à la transformation numérique							
France Num							
Q7_2	* CONNAISSEZ-VOUS FRANCE NUM ?	Oui 7% <i>2796 répondants</i>	Finance, Hébergement, NTIC, Serv pers. ++ Agriculture, Industrie --	ns	Diminue avec âge		ns
Q7_4	QUEL EST VOTRE AVIS SUR LES ACTIONS DE FRANCE NUM ?	Plutôt positif 72% Très positifs 21% <i>148 répondants</i>	ns	ns	ns		ns

Guide de lecture : 69% des entreprises ont des compétences dans le numérique en interne et 29% en externe ; celles de la finance, de l'industrie et de la NTIC ont plus de probabilité d'avoir des compétences dans le numérique que celles de l'agriculture et du transport ; si l'entreprise est grande, elle a plus de probabilité d'avoir des compétences dans le numérique ; si le dirigeant est âgé, l'entreprise a plus de probabilité d'avoir des compétences dans le numérique ; si l'entreprise connaît France Num, elle a plus de probabilité d'avoir des compétences dans le numérique ; si elle travaille en BtoB et BtoC (mixte), elle a plus de probabilité d'avoir des compétences dans le numérique.

Section 6 – Projets numériques : Demandes de financement (faites ou envisagées) : des entreprises autonomes ?

VOTRE ENTREPRISE A DEJA FAIT DES DEMANDES DE FINANCEMENT LIEES SPECIFIQUEMENT A LA TRANSITION NUMERIQUE, AUPRES DE QUEL(S) ORGANISME(S) VOTRE ENTREPRISE A-T-ELLE FAIT CES DEMANDES DE FINANCEMENT ?													
Nombre de répondants : 226	% sur total des répondants	Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique
		des administrations publiques - organismes d'etat, comme bpiFrance, les régions, cci, cma...	3,5%	0,9%	1,7%	9,4%	0,4%	1,4%	14,0%	1,9%	9,8%	0,9%	4,7%
votre banque d'entreprise *	1,7%	4,8%	0,1%	0,4%	0,3%	1,9%	1,9%	0,5%	0,9%	0,2%	0,9%	3,0%	0,1%

Note de lecture :

les résultats croisés par secteur ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

* les effectifs de cette catégorie sont inférieurs à 50

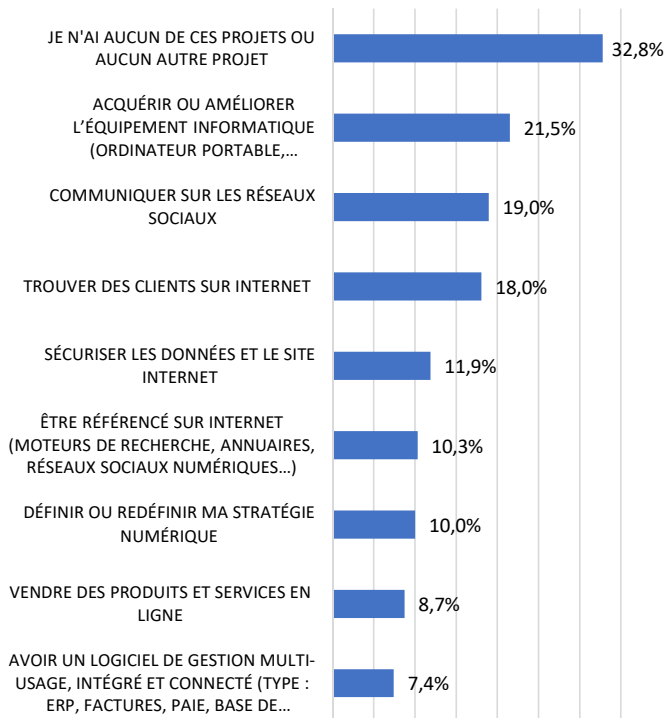
VOUS AVEZ AU MOINS 1 PROJET PREVU LIE AU NUMERIQUE POUR LES 2 PROCHAINES ANNEES, AUPRES DE QUEL(S) ORGANISME(S) VOTRE ENTREPRISE ENVISAGE-T-ELLE DE FAIRE DES DEMANDES DE FINANCEMENTS ?													
Nombre de répondants : 1868	% sur total des répondants	Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique
		aucune demande	41,0%	42,3%	35,7%	52,5%	28,8%	40,4%	39,8%	37,0%	33,6%	65,5%	22,3%
auprès des administrations publiques - organismes d'etat, comme bpiFrance, les régions, cci, cma...	12,7%	2,5%	5,1%	14,0%	9,0%	13,1%	16,4%	14,9%	14,9%	10,1%	18,0%	13,2%	7,6%
auprès de la banque de votre entreprise	10,3%	14,5%	9,6%	5,9%	8,5%	20,8%	9,8%	15,3%	13,4%	10,5%	5,4%	8,2%	26,6%

Guide de lecture : 3,5% des entreprises répondantes ont déjà fait des demandes de financement liées à la transformation numérique ; les secteurs de l'hébergement et de la restauration (14%) et de l'IAA (9,8%) regroupent les entreprises qui en ont fait le plus des demandes ; les autres secteurs (52,5%) et la NTIC (65,5%) regroupent le plus d'entreprises qui n'ont fait aucune demande de financement lié au projet lié au numérique.

Source : Enquête quantitative, Mars/Avril 2021

Section 6 – Projets numériques : Priorités : 1/3 des entreprises n'ont pas de projet, 1/5 souhaitent se moderniser

Quelles sont les priorités pour votre entreprise dans les 2 prochaines années en matière de numérique ?



QUELLES SONT LES PRIORITÉS POUR VOTRE ENTREPRISE DANS LES 2 PROCHAINES ANNÉES EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE ?
(3 RÉPONSES MAXIMUM)

Nombre de répondants : 2796	% sur total des répondants	Secteurs												
		Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique	
je n'ai aucun de ces projets ou aucun autre projet	32,8%	37,6%	45,9%	21,5%	52,7%	25,7%	33,5%	34,5%	39,2%	16,2%	50,2%	24,9%	23,0%	
acquérir ou améliorer l'équipement informatique (ordinateur portable, smartphone...)	21,5%	17,1%	24,0%	31,4%	13,5%	14,1%	19,6%	29,5%	15,6%	18,5%	16,0%	23,3%	46,4%	
communiquer sur les réseaux sociaux	19,0%	21,6%	7,7%	21,2%	7,2%	16,6%	26,0%	19,4%	20,6%	45,3%	12,3%	24,7%	9,1%	
trouver des clients sur internet	18,0%	11,6%	9,1%	8,6%	9,8%	14,5%	12,6%	8,0%	7,7%	11,4%	7,8%	30,0%	38,7%	
sécuriser les données et le site internet	11,9%	11,9%	9,2%	17,4%	4,1%	10,9%	10,4%	21,0%	6,6%	14,0%	5,9%	15,6%	1,5%	
être référencé sur internet (moteurs de recherche, annuaires, réseaux sociaux numériques...)	10,3%	11,0%	5,5%	17,3%	8,6%	12,1%	13,6%	16,3%	4,8%	8,9%	5,6%	10,6%	10,6%	
définir ou redéfinir ma stratégie numérique	10,0%	3,9%	6,1%	7,5%	2,3%	16,8%	9,9%	8,5%	4,9%	21,4%	7,0%	12,5%	4,0%	
vendre des produits et services en ligne	8,7%	1,9%	14,2%	10,8%	2,5%	21,7%	14,1%	1,5%	13,5%	13,8%	6,3%	5,9%	3,8%	
avoir un logiciel de gestion multi-usage, intégré et connecté (type : erp, factures, paie, base de données clients-crm, fournisseurs, planning etc.)	7,4%	3,5%	6,4%	10,2%	5,6%	7,8%	3,6%	7,8%	8,7%	13,1%	4,7%	7,6%	20,3%	
avoir un site internet	7,0%	1,7%	6,7%	7,0%	10,0%	10,2%	8,5%	1,2%	14,8%	7,4%	6,1%	6,7%	5,7%	
gérer ses données pour mieux connaître ses clients, son activité	6,8%	8,8%	3,5%	2,3%	5,2%	4,9%	7,2%	1,7%	8,2%	24,8%	5,4%	9,7%	0,8%	
se faire accompagner pour (re)démarrer les activités avec le numérique	5,2%	0,6%	4,8%	6,5%	3,5%	7,8%	5,7%	5,2%	3,5%	3,6%	1,6%	6,6%	4,5%	
avoir accès à l'internet	1,2%	0,3%	4,2%	0,2%	2,8%	2,0%	2,4%	0,6%	1,7%	2,2%	1,4%	0,1%	1,2%	

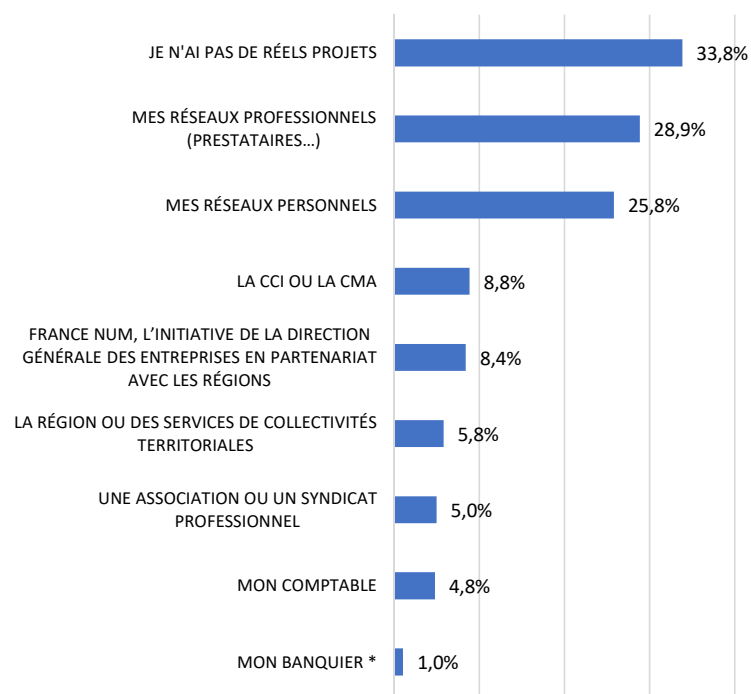
Note de lecture :
les résultats croisés par secteur ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

Guide de lecture : 32,8% des entreprises n'ont aucun projet en matière numérique dans les deux prochaines années ; les secteurs du transport (52,7%) et des services à la personne (50,2%) regroupent le plus d'entreprises qui n'ont aucun projet en matière numérique.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Section 7 – Accompagnement à la transition numérique : Les entreprises (ayant des projets) pensent recourir avant tout à leur réseau (professionnels & personnel)

Selon vous, qui serait mieux à même de vous conseiller dans votre transformation numérique ?



SELON VOUS, QUI SERAIT MIEUX À MÊME DE VOUS CONSEILLER DANS VOTRE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ? (2 RÉPONSES MAXIMUM)													
Nombre de répondants : 2706	% sur total des répondants	Finance- Assurance	Agriculture	Autre	Bâtiment - Construction	Commerce (détail et gros)	Hébergement- Restauration	Industrie (hors IAA)	IAA	NTIC	Services à la personne	Services spécialisés- techniques	Transport- Logistique
		je n'ai pas de réels projets	33,8%	31,7%	48,6%	31,0%	40,3%	29,5%	32,6%	29,9%	42,1%	21,7%	38,0%
mes réseaux professionnels (prestataires...)	28,9%	45,1%	26,1%	22,3%	24,1%	27,8%	26,2%	14,0%	18,6%	32,6%	21,3%	37,2%	6,9%
mes réseaux personnels	25,8%	23,9%	11,3%	32,8%	17,2%	23,0%	22,7%	26,2%	19,7%	48,0%	26,4%	29,9%	9,9%
la cci ou la cma	8,8%	1,6%	4,2%	5,0%	6,5%	10,5%	12,4%	17,9%	20,7%	3,8%	3,4%	12,3%	8,6%
France Num, l'initiative de la direction générale des entreprises en partenariat avec les régions	8,4%	7,9%	4,7%	15,3%	7,1%	10,3%	11,3%	3,5%	4,1%	6,6%	6,3%	8,6%	7,0%
la région ou des services de collectivités territoriales	5,8%	0,5%	3,3%	8,0%	4,0%	6,6%	6,4%	7,6%	1,9%	0,4%	9,2%	5,2%	3,6%
une association ou un syndicat professionnel	5,0%	9,4%	9,4%	7,9%	1,3%	9,9%	8,2%	8,1%	3,2%	1,9%	4,5%	2,2%	3,0%
mon comptable	4,8%	1,4%	9,2%	0,6%	10,7%	6,6%	3,1%	6,8%	7,2%	2,1%	0,4%	5,3%	2,9%
mon banquier *	1,0%	0,5%	1,5%	0,0%	0,0%	1,6%	1,4%	0,3%	3,0%	2,2%	0,1%	1,6%	0,3%

Note de lecture :

les résultats croisés par secteur ne sont pas tous significatifs, (gris italique = non significatif)

* les effectifs de cette catégorie sont inférieurs à 50

Guide de lecture : 33,8% des entreprises n'ont de réels projets en matière numérique ; les secteurs de l'agriculture (48,6%) et du transport-logistique (72,4%) regroupent le plus d'entreprises qui n'ont pas de réels projets.

Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

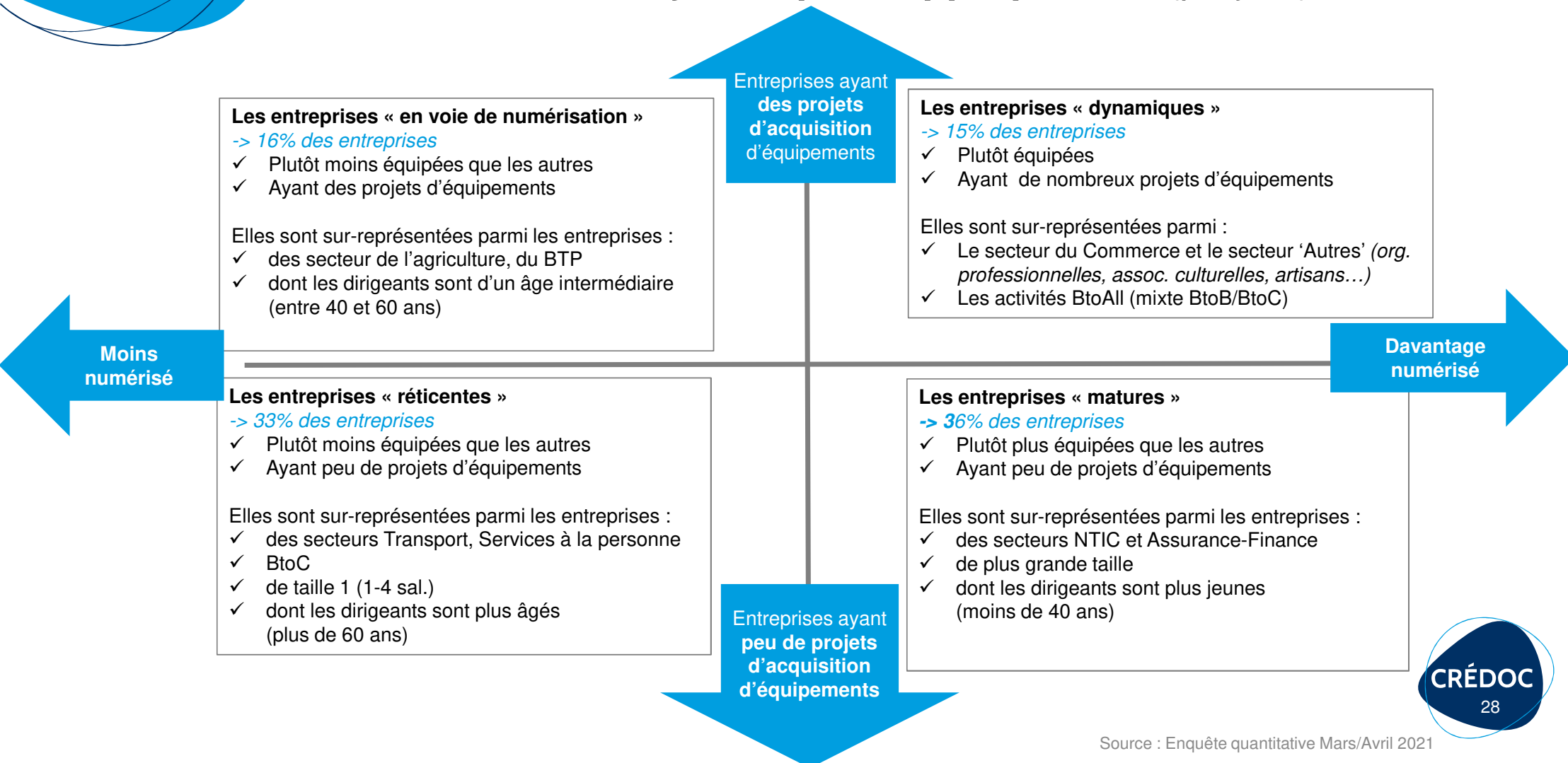


CRÉDOC
CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

Typologie des répondants



4 groupes distincts, selon le niveau d'équipement numérique et la dynamique d'appropriation (projets)



Les entreprises « réticentes » (1/4)



Entreprises rebelles

- Niveau d'équipement faible, très peu de projets
- Faible autonomie, freins significatifs vis-à-vis du numérique



POSITION PAR RAPPORT AU NUMERIQUE 6/10

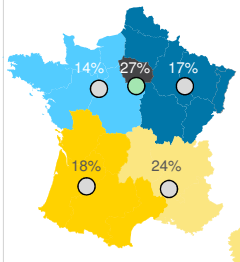
BESOINS PRIORITAIRES

- Besoins émotionnels
- S'adapter, être agile
 - S'en sortir malgré la crise

- Besoins fonctionnels
- Fidéliser ses clients
 - Rebondir de la crise
 - Augmenter sa base client
 - Être conforme la réglementation

VUE D'ENSEMBLE

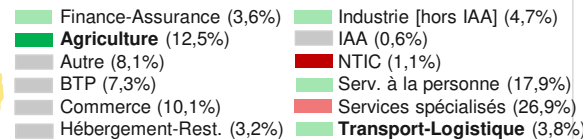
Zones géographiques



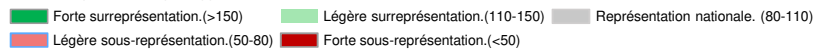
Taille de l'entreprise (en nombre de salariés)



Secteurs d'activités

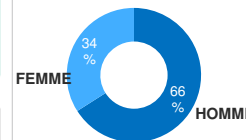


Indice de représentation par rapport à l'ensemble des PME/TPE françaises



L'ENTREPRISE ET SON DIRIGEANT

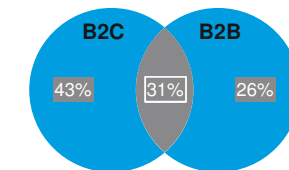
Sexe



Age du dirigeant

- < 40 (20%)
- 40-50 (26%)
- 50-60 (29%)**
- > 60 (25%)

Nature de l'activité

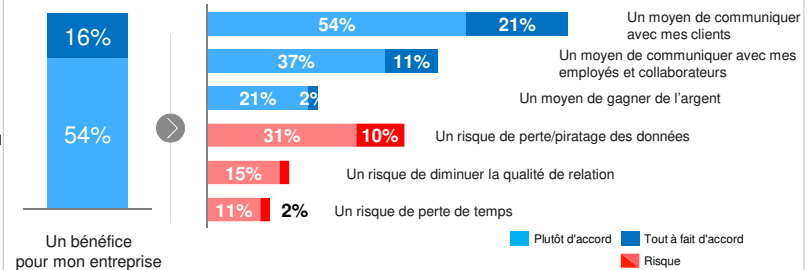


Date de création

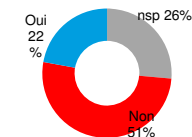
- < 10 ans (28%)
- 10-30 ans (41%)**
- > 30 ans (32%)

ATTITUDE VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE

Pour ces entreprises, le numérique représente...



Pensez-vous que le numérique peut vous permettre de vous démarquer de la concurrence ?



Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Les entreprises « réticentes » (2/4)

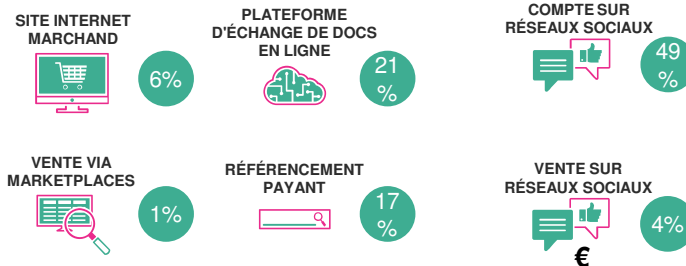
MATURITÉ NUMÉRIQUE



Équipements

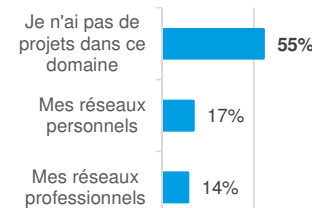


Outils

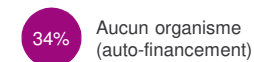


DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NUMÉRIQUES

Qui pour conseiller ?

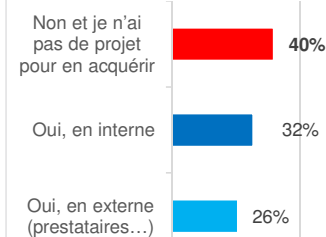


Qui pour financer ?

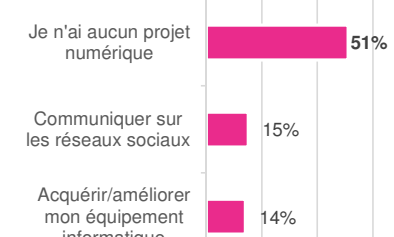


COMPÉTENCES, PRIORITÉS EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE

Compétences



Projets à 2 ans, en matière de numérique





Les entreprises réticentes (3/4)


Etudes qualitatives

« *Dans mon métier, le bouche-à-oreille marche bien mieux que les réseaux sociaux* » (TPE secteur agriculture/hébergement-restauration (ferme-auberge), 1 salarié)

- Certains considèrent que leur activité (ex : ferme-auberge, gestion de patrimoine...) peut très bien fonctionner avec un minimum d'outils numériques (PC, mobile, pack Office, internet, parfois site vitrine...), les autres outils étant donc considérés comme superflus.
- Parmi ceux qui exercent en BtoC, plusieurs préfèrent miser sur le bouche-à-oreille que sur des outils numériques (réseaux sociaux...)

« *A notre âge, on cherche plus à trouver un repreneur qu'à digitaliser* » (TPE finance, 2 salariés)

- Leur entreprise est relativement ancienne (> 20 ans). De plus, l'âge élevé des dirigeants (> 55 ans) peut les inciter à être davantage en recherche d'un(e) repreneur(se) que de vouloir digitaliser leur entreprise.
- Ils ont souvent modernisé/équipé (en outils numériques) l'entreprise lorsqu'ils l'ont reprise/créée (20 à 30 ans plus tôt), mais cela est resté minimaliste. Depuis cette première phase de digitalisation, ils n'ont pas forcément poursuivi la mise à niveau, considérant que les efforts de modernisation déjà fournis suffisaient au bon fonctionnement de l'activité.



Les entreprises réticentes (4/4)

Etudes qualitatives

Freins pour s'équiper/utiliser les outils numériques

« *Le numérique, c'est compliqué, il faut trouver des prestataires fiables, faire sans cesse des mises à jour, et puis les salariés ne sont pas toujours partants !* » (TPE associative, secteur ESS, 7 salariés)

- Pour plusieurs, le numérique est devenu complexe, contraignant (maintenance, sécurité, RGPD...), parfois rigide (certains logiciels métiers).
- Les salariés peuvent avoir des difficultés à s'appropriier ces outils, cela nécessite des formations répétées, chronophages.
- Le manque de moyens financiers sont parfois un frein à l'investissement.
- Enfin, le choix de prestataires/conseils en numérique s'avère parfois compliqué, d'autant plus pour les dirigeants isolés, ayant peu de contacts avec leurs pairs qui pourraient leur donner des contacts/conseils

Leviers : lorsqu'ils parviennent à sortir de leur isolement de dirigeant, à construire des réseaux professionnels, notamment afin d'avoir accès à des conseils/prestataire, pour les outils et les formations associées.

Les entreprises « en voie de numérisation » (1/4)



Entreprises en voie de numérisation

- Niveau d'équipement faible, peu de projets
- Très faible autonomie, freins vis-à-vis du numérique

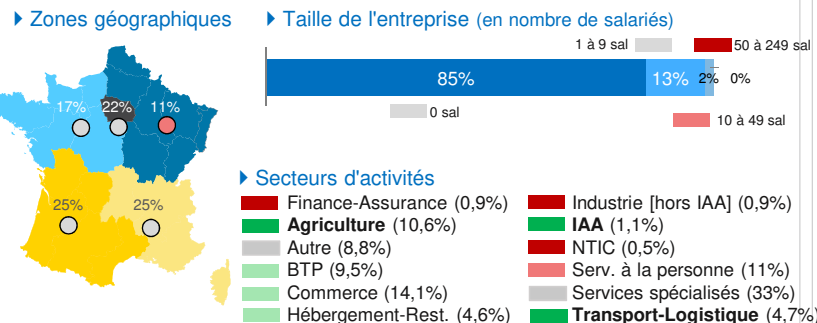


POSITION PAR RAPPORT AU NUMERIQUE 4,1/10

BESOINS PRIORITAIRES

- | | |
|--|--|
| <p>Besoins émotionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> S'en sortir malgré la crise S'adapter, être agile Gagner de l'argent Servir mes clients | <p>Besoins fonctionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> Rebondir de la crise Augmenter sa base client Gagner en rentabilité Fidéliser ses clients Accroître ma visibilité |
|--|--|

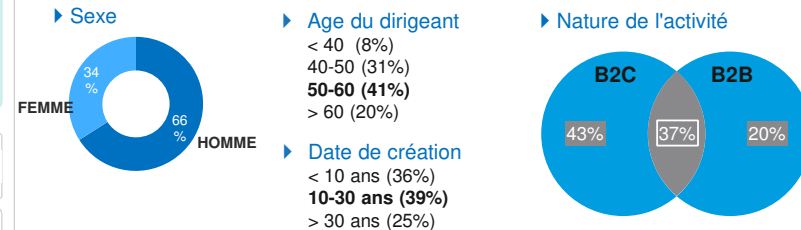
VUE D'ENSEMBLE



Indice de représentation par rapport à l'ensemble des PME/TPE françaises

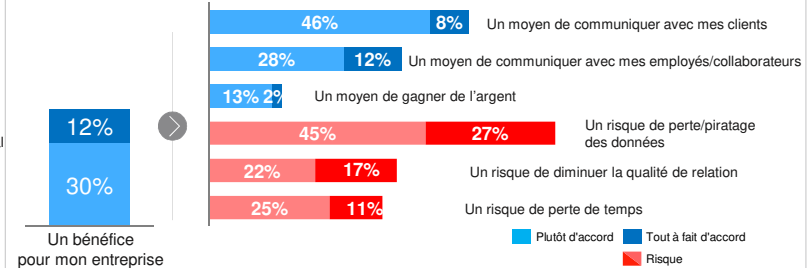
Forte surreprésentation. (>150)	Légère surreprésentation. (110-150)	Représentation nationale. (80-110)
Légère sous-représentation. (50-80)	Forte sous-représentation. (<50)	

L'ENTREPRISE ET SON DIRIGEANT

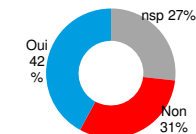


ATTITUDE VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE

Pour ces entreprises, le numérique représente...



Pensez-vous que le numérique peut vous permettre de vous démarquer de la concurrence ?



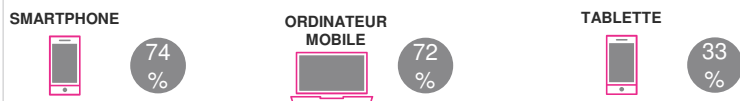
Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Les entreprises « en voie de numérisation » (2/4)

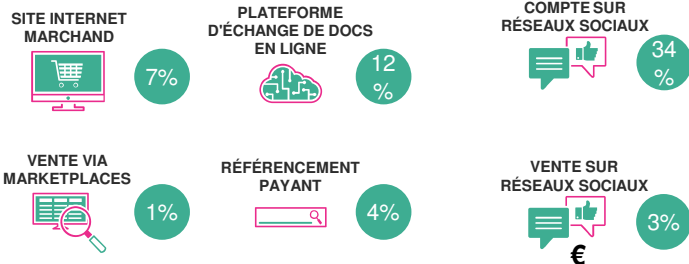
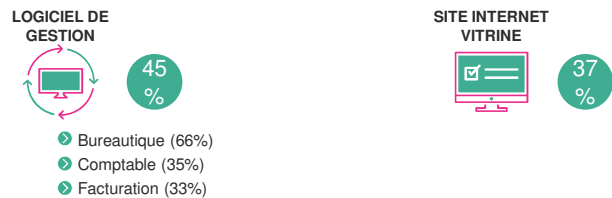
MATURITÉ NUMÉRIQUE



Équipements

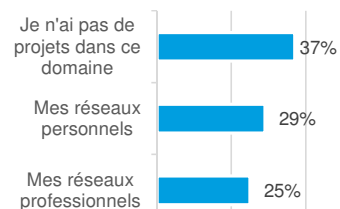


Outils

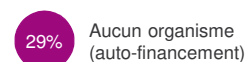


DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NUMÉRIQUES

Qui pour conseiller ?

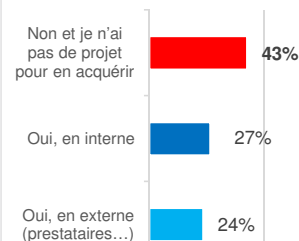


Qui pour financer ?

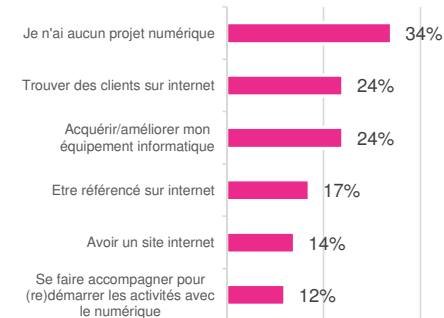


COMPÉTENCES, PRIORITÉS EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE

Compétences



Projets à 2 ans, en matière de numérique



Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Les entreprises en voie de numérisation (3/4)

Etudes qualitatives

« **Quand nos gros clients utilisent des outils digitaux (CRM, logiciels métiers...) on doit s'y mettre aussi, au risque de perdre ces grands comptes si nous ne le faisons pas** » (TPE Transport, 6 salariés)

- Leur taux d'équipement numérique est variable, souvent partiel.
- La numérisation a parfois été accélérée par la crise sanitaire (c'était alors une question de survie !) et parfois ralentie pour des raisons financières (activité atone asséchant les capacités d'investissement).
- Pour ceux en BtoB, le fort niveau de digitalisation de leurs clients (souvent grandes entreprises) les incite/oblige à s'équiper d'outils comparables.

« **On a créé la boîte il y a 4 ans, on a mis un peu de temps à s'équiper parce qu'on s'est concentré sur notre cœur de métier, et maintenant on réfléchit à comment toucher des clients via les réseaux sociaux** » (TPE, IAA (artisan glacier), 2 salariés)

- Ces dirigeants sont souvent favorables aux outils numériques, conscients des gains de productivité élevés qu'il peuvent engendrer, et donc améliorer le niveau de rentabilité.
- Certains ont repris/créé assez récemment l'entreprise (< 10 ans) et sont toujours dans une phase de digitalisation. Plusieurs ont évoqué vouloir développer l'usage des réseaux sociaux pour élargir leur clientèle et/ou toucher de nouvelles cibles (communautés...)

Les entreprises en voie de numérisation (4/4)

Etudes qualitatives

Freins pour s'équiper/utiliser les outils numériques

« *Nos salariés sont peu qualifiés, parfois assez âgés, et beaucoup considèrent les outils numériques comme des gadgets issus de la sphère privée, mais pas très utiles pour l'entreprise* »
(PME Secteur social, 19 salariés)

« *Pas toujours évident de convaincre la banque que le numérique va rapporter de l'argent, les calculs sont compliqués à faire* » (TPE Transport, 6 salariés)

- Les difficultés des salariés à s'approprier les outils (compétences et/ou réticence souvent induite par l'âge)
- Les aspects financiers sont cités, car les marges des entreprises sont souvent faibles
- Lorsqu'ils doivent justifier une demande de financement auprès des banques, ils ont des difficultés à démontrer le retour sur investissement attendu, le chiffrage est compliqué et chronophage pour des dirigeants qui ont peu de temps à y consacrer.

Leviers : lorsque l'ensemble des salariés est convaincu de l'utilité des outils numériques.

Les entreprises « dynamiques » (1/4)



Entreprises « dynamiques »

- Niveau d'équipement très élevé, nombreux projets de développement numérique
- Fortes autonomie, peu de freins vis-à-vis du numérique

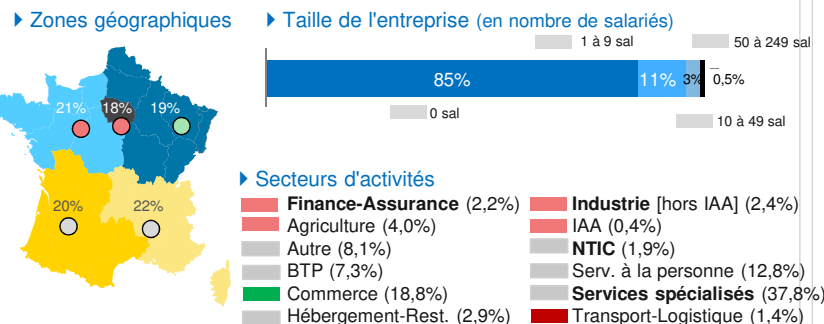


POSITION PAR RAPPORT AU NUMERIQUE 7,3/10

BESOINS PRIORITAIRES

- | | |
|---|---|
| <p>► Besoins émotionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> S'adapter, être agile S'en sortir malgré la crise Servir mes clients | <p>► Besoins fonctionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> Augmenter sa base client Fidéliser ses clients Rebondir de la crise Gagner en rentabilité Accroître sa visibilité |
|---|---|

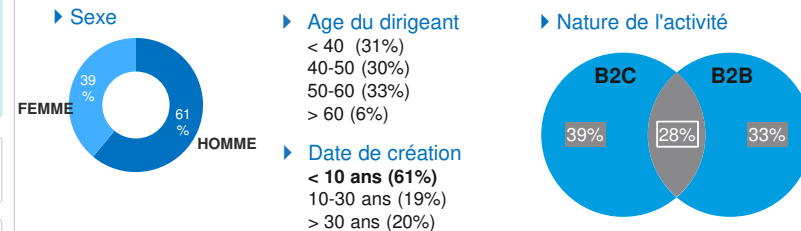
VUE D'ENSEMBLE



Indice de représentation par rapport à l'ensemble des PME/TPE françaises

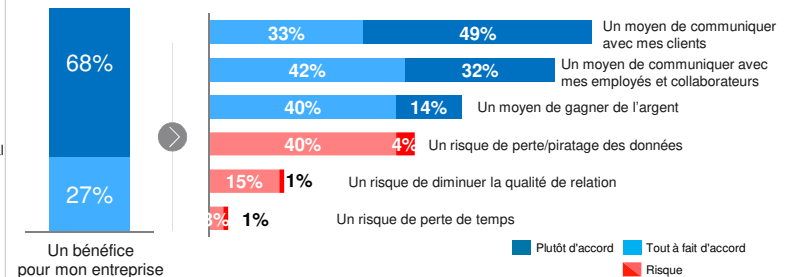
■ Forte surreprésentation. (>150)	■ Légère surreprésentation. (110-150)	■ Représentation nationale. (80-110)
■ Légère sous-représentation. (50-80)	■ Forte sous-représentation. (<50)	

L'ENTREPRISE ET SON DIRIGEANT

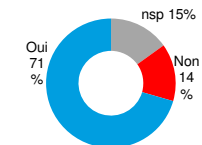


ATTITUDE VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE

► Pour ces entreprises, le numérique représente...



► Pensez-vous que le numérique peut vous permettre de vous démarquer de la concurrence ?



Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Les entreprises « dynamiques » (2/4)

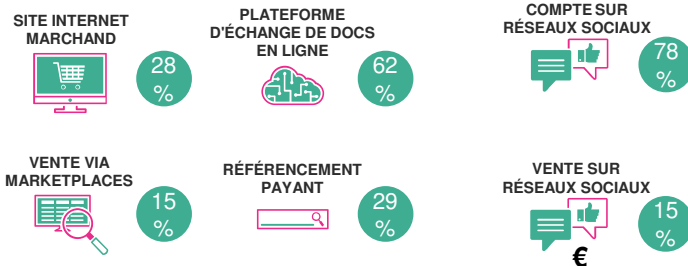
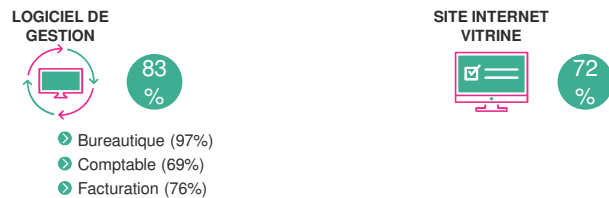
📍 MATURITÉ NUMÉRIQUE



▶ Équipements

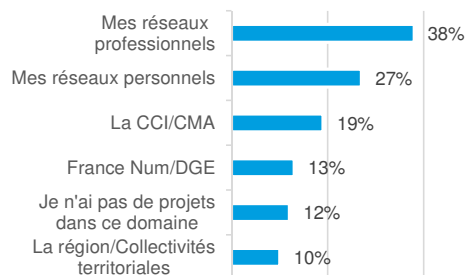


▶ Outils

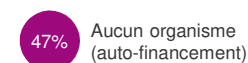


📍 DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NUMÉRIQUES

▶ Qui pour conseiller ?

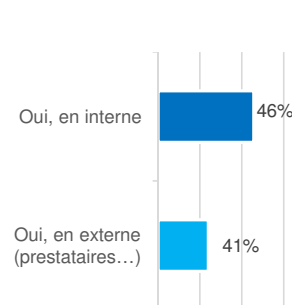


▶ Qui pour financer ?

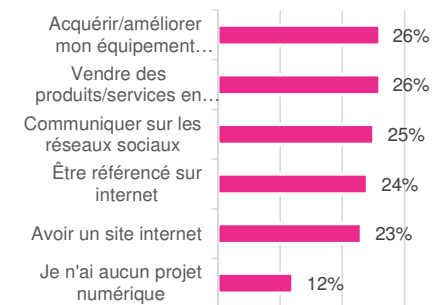


📍 COMPÉTENCES, PRIORITÉS EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE

▶ Compétences



▶ Projets à 2 ans, en matière de numérique



Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Les entreprises dynamiques (3/4)

Etudes qualitatives

« *Internet en 2007, gestion électronique des documents en 2008, logiciels métiers en 2010, passage dans le Cloud en 2014, e-learning en 2019, prochaine étape la visio-conférence* » (PME secteur formation, 40 salariés, reprise en 2006)

- Les entreprises sont généralement assez bien équipées (outils « de base » : ordinateur(s) imprimante, bureautique, site vitrine... et outils plus spécifiques/élaborés : logiciels métiers...)
- Plusieurs citent les réseaux sociaux et des outils de ciblage commerciaux comme prochains outils qu'ils souhaitent mettre en place, et même des influenceurs (une TPE de l'édition)

« *Je suis ingénieur, alors j'ai tout de suite mis en place un réseau, des bases de données, un CRM...* » (TPE IAA (meunerie), 9 salariés, reprise en 1996) ;

« *L'ancien dirigeant pensait que le numérique n'apportait rien ; lorsque j'ai repris l'entreprise j'ai considéré au contraire qu'il pouvait nous faire faire des gains de productivité énormes, notamment sur l'administratif, ce qui me laisse du temps pour faire du commercial.* » (PME Transport, 28 salariés)

- Les entreprises sont généralement assez jeunes (quelques années). Les dirigeants de ce groupe ont souvent une forte appétence pour les outils numériques. Plusieurs ont une formation d'ingénieur (NB : pas forcément en numérique). Ainsi ils ont peu souvent des problèmes de compétences dans le processus de numérisation
- Dès la création/reprise, ils ont digitalisé l'entreprise. Mais c'est une étape parfois longue (choix des bons outils et prestataires, formation des salariés, trouver le financement...) qui pour certaines entreprises peut être inachevée aujourd'hui. Même lorsqu'ils sont relativement à jour vis-à-vis des outils numériques, ils demeurent en veille vis-à-vis d'autres outils numériques susceptibles d'améliorer encore le fonctionnement de l'entreprise



Les entreprises dynamiques (4/4)

Etudes qualitatives

Freins pour s'équiper/utiliser les outils numériques

« Vous savez un dirigeant de TPE, il a le nez dans le guidon ! Il n'a pas le temps de réfléchir le soir à la digitalisation, sauf s'il est spécialiste, car c'est quand même très chronophage... » (TPE Aide à domicile, 4 salariés) ;

- Le manque de temps constitue un frein récurrent, tant les dirigeants sont occupés par des aspects commerciaux et administratifs/réglementaires
- Les difficultés financières peuvent également constituer un obstacle

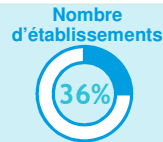
Leviers : l'appétence du dirigeant pour les outils numériques constitue un élément déterminant.

Les entreprises « matures » (1/2)



Entreprises matures

- Niveau d'équipement très élevé, des projets de développement numérique
- Forte autonomie, peu de freins vis-à-vis du numérique



POSITION PAR RAPPORT AU NUMERIQUE 7,7/10

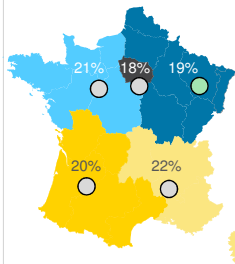
BESOINS PRIORITAIRES

- Besoins émotionnels
- S'adapter, être agile
 - S'en sortir malgré la crise
 - Servir mes clients

- Besoins fonctionnels
- Augmenter sa base client
 - Rebondir de la crise
 - Fidéliser ses clients

VUE D'ENSEMBLE

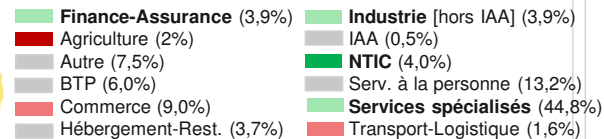
Zones géographiques



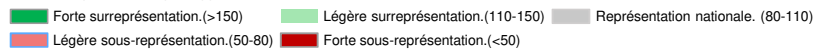
Taille de l'entreprise (en nombre de salariés)



Secteurs d'activités

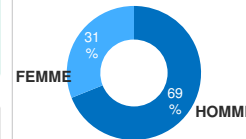


Indice de représentation par rapport à l'ensemble des PME/TPE françaises



L'ENTREPRISE ET SON DIRIGEANT

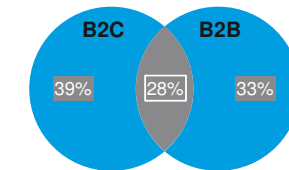
Sexe



Age du dirigeant

- < 40 (32%)
- 40-50 (24%)
- 50-60 (28%)
- > 60 (16%)

Nature de l'activité

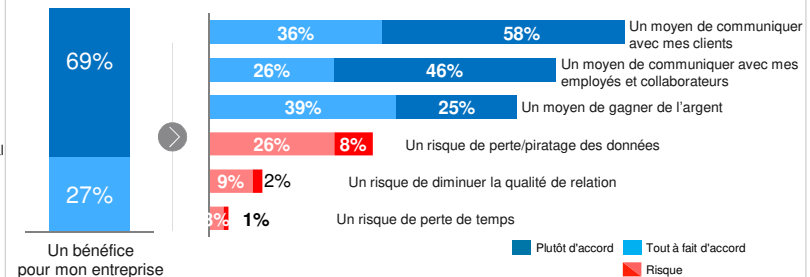


Date de création

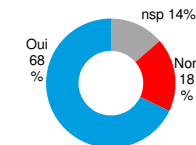
- < 10 ans (47%)
- 10-30 ans (29%)
- > 30 ans (24%)

ATTITUDE VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE

► Pour ces entreprises, le numérique représente...



► Pensez-vous que le numérique peut vous permettre de vous démarquer de la concurrence ?



Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021

Les entreprises « matures » (2/2)

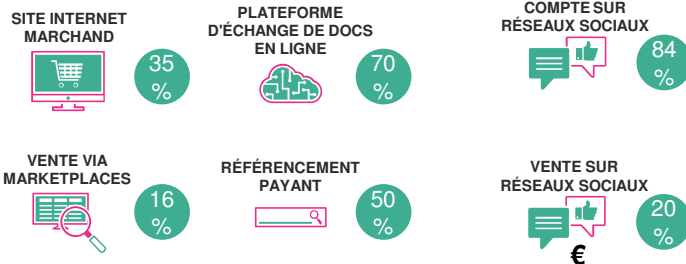
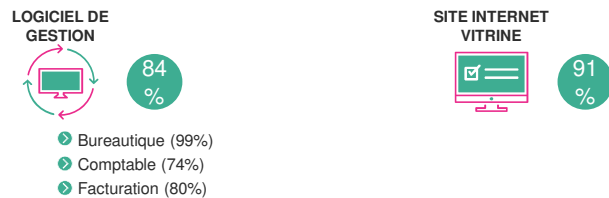
MATURITÉ NUMÉRIQUE



Équipements

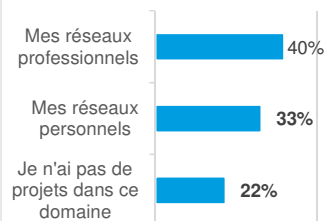


Outils

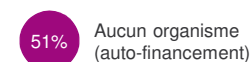


DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NUMÉRIQUES

Qui pour conseiller ?

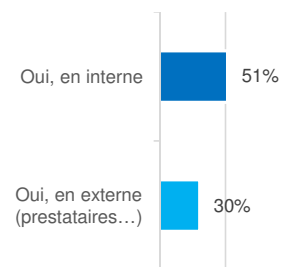


Qui pour financer ?

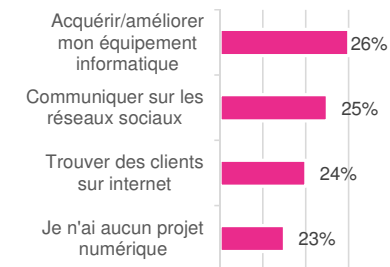


COMPÉTENCES, PRIORITÉS EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE

Compétences



Projets à 2 ans, en matière de numérique



Source : Enquête quantitative Mars/Avril 2021