



Baromètre France Num

Edition 2025

Résultats de l'enquête qualitative

Sommaire

- ✓ Contexte et objectifs
- ✓ Typologie des entreprises interrogées
- ✓ **Synthèse par thème :**
 - ✓ La cybersécurité
 - ✓ La gestion et l'analyse des données
 - ✓ L'intelligence artificielle
 - ✓ La facturation électronique
 - ✓ Les compétences numériques
- ✓ Annexes
 - ✓ Structure du guide d'entretien

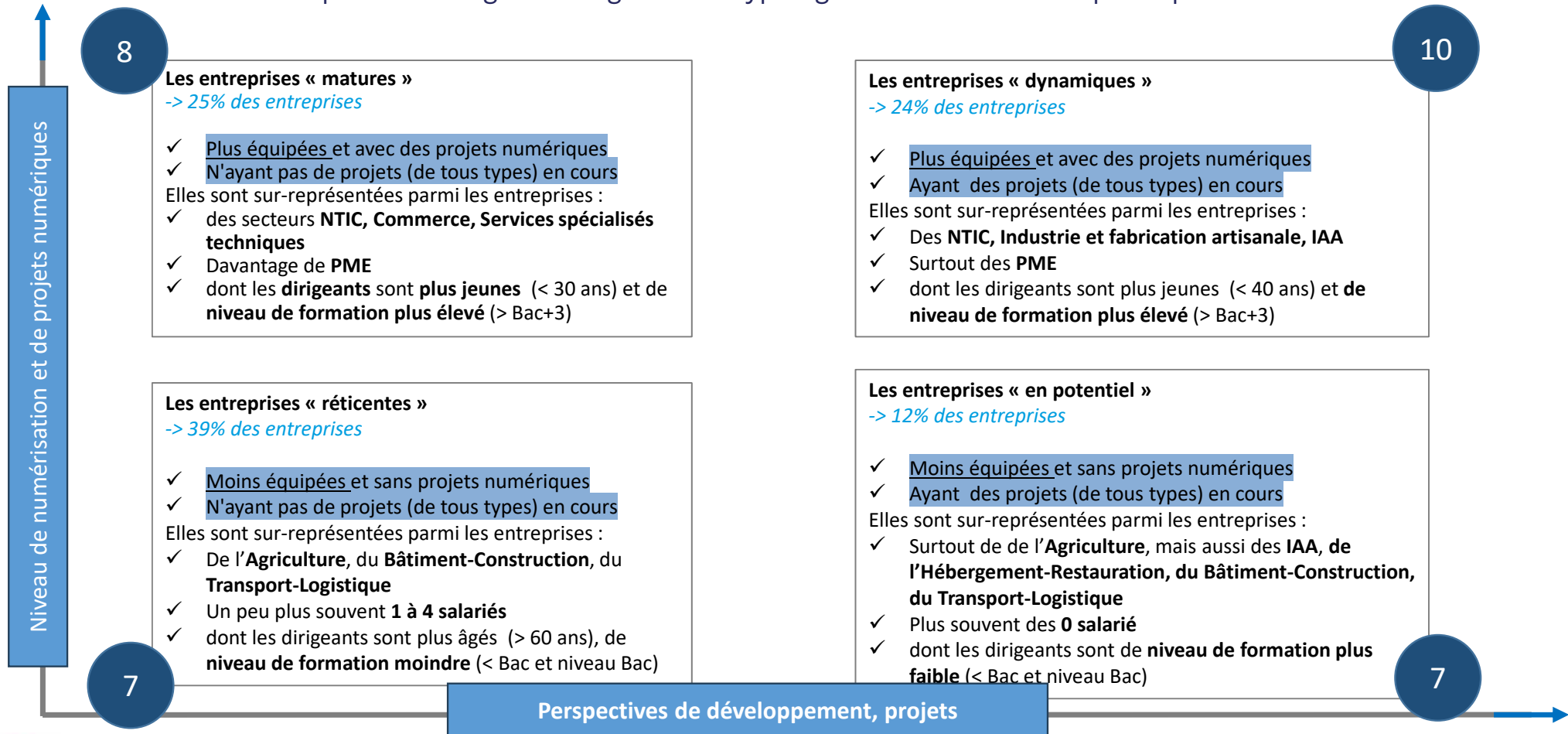


Contexte et objectifs

- > Dans le cadre du Baromètre France Num, permettant de mesurer le degré de transformation numérique des TPE PME, l'enquête quantitative 2025 a été complétée d'une **enquête qualitative, menée par entretien auprès de 32 dirigeants de TPE et PME.**
- > Les résultats de ces entretiens viennent **illustrer les enseignements de l'enquête quantitative**, sur les thèmes de la cybersécurité, de la gestion des données, de l'intelligence artificielle, de la facturation électronique, et des compétences numériques. Notons que la gestion des données constitue une nouvelle thématique de l'enquête qualitative cette année.
- > Les entreprises interrogées et qui avaient donné au préalable leur accord écrit pour un entretien plus approfondi, ont été sélectionnées dans différentes classes de taille, ainsi que différents secteurs et types d'activité.

TYPOLOGIE 2025

Nombre d'entreprises interrogées en regard de la typologie définie lors de l'enquête quantitative



Typologie des entreprises interrogées

Nombre d'entreprises interrogées en regard des autres critères

Taille	Nb
TPE	18
PME	14
Total	32

Age du dirigeant	Nb
< 45 ans	12
46-65 ans	17
> 66 ans	3
Total	32

Type d'activité	Nb
BtoB	15
BtoC	7
Mixte	10
Total	32

Secteur d'activité	Nb
Activités financières/Assurances	1
Agriculture	1
Autres secteurs	1
BTP	1
Commerce	5
Hébergement/Restauration	1
Industrie (hors IAA)	6
Industrie Agro-Alimentaire (IAA)	2
Nouvelles Technologies Information et Communication	2
Services à la personne	5
Services spécialisés/techniques	6
Transport/Logistique	1
Total	32

Type	Nb
Mature	8
Dynamique	10
En potentiel	7
Réticent	7
Total	32



Synthèse par thème

La cybersécurité

3 profils de TPE PME se distinguent au sein des 32 entreprises interrogées :



Les TPE PME peu concernées par la cybersécurité	5
Les TPE PME peu équipées, pour des raisons techniques et/ou financières	7
Les TPE PME se sentant en sécurité car équipées	20

Par ailleurs, 5 entreprises ont été victimes d'attaques

La cybersécurité

1 - Les TPE PME peu concernées par la cybersécurité

Ce sont des TPE PME qui **déclarent qu'elles sont faiblement exposées** aux attaques, en raison de leur petite taille et/ou de leur secteur d'activité; toutefois elles restent vigilantes. Elles sont **peu dotées d'outils numériques** ou **possèdent peu de données**. Pour se protéger, elles s'appuient souvent sur **des solutions basiques** (antivirus gratuit, mots de passe simples, sauvegardes manuelles sur clé USB). Ces mesures ne reposent ni sur des abonnements, ni sur de véritables investissements. **Elles font confiance à leurs outils et/ou à leur prestataires** (expert-comptable, informaticien). **La politique de sécurité est inexistante ou informelle, il n'y a ni de règles écrites, ni de stratégie globale, uniquement des réflexes ponctuels. La sensibilisation des salariés est très rare** : il n'y a ni formation, ni communication interne sur le sujet. (5 entreprises sur 32, de type plutôt En potentiel ou Dynamique)

- > « Je ne suis pas inquiet **car tout est hébergé chez le comptable**. Pour moi, la sécurité c'est surtout la valeur des livres anciens, le transport et le stockage de ces livres rares et chers. » (TPE 4 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type Dynamique)
- > « **Je n'ai aucune donnée à caractère personnel. Je n'ai pas de fichier clients**. Mon comptable doit être bien équipé contre le piratage, enfin je suppose. En même temps, mon comptable est très papier, pas moderne du tout, donc je change à la rentrée car ce n'est plus possible. » (TPE 2 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « C'est un sujet jugé peu préoccupant car il y a **peu de systèmes numériques en place dans l'entreprise**; j'ai une vigilance basique (mots de passe, etc.). » (TPE 7 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type Dynamique)
- > « Je ne suis pas équipée spécifiquement, la sécurité dépend des logiciels Windows de base. J'ai eu plusieurs tentatives de phishing. **Je suis peu préoccupée car je pense être trop petite pour qu'on essaye de m'attaquer**. » (TPE 1 salarié, Industrie et fabrication artisanale, type Dynamique)

La cybersécurité

2 - Les TPE PME peu ou pas équipées, pour des raisons techniques et/ou financières

Ce sont des TPE PME qui reconnaissent que le sujet est effectivement important. Elles sont conscientes du risque, mais sont freinées par le côté technique et/ou financier, et sont en recherche d'accompagnement, de formation. Ce sont des entreprises qui se sentent dépassées par la complexité technique, par l'offre proposée (compréhension des solutions proposées). Elles peuvent être aussi freinées par le coût de la mise en place de la sécurité informatique (audit, assurance, prestataires). Ainsi, elles « se débrouillent » avec l'installation d'antivirus, de sauvegardes ponctuelles, de prestataires de proximité, mais elles sont conscientes qu'elles sont insuffisamment outillées face au risque, et donc vulnérables. (7 entreprises sur 32, plutôt de type Dynamique)

- > « J'ai déjà demandé des devis à des entreprises spécialisées pour pouvoir sécuriser mes données, mais j'ai été découragée par les prix (ex : une société dans le Gard m'avait indiqué un prix entre 6 000 - 8 000 €). Je voudrais "me professionnaliser" sur le sujet de la sécurité (avec e-learning, des formations, pas seulement théoriques), et recevoir des aides pour me sécuriser. » (TPE 3 salariés, Services à la personne, type Dynamique)
- > « J'ai été démarchée pour faire un audit il y a 2 ans, mais les prix étaient "astronomiques" et il aurait déjà fallu changer beaucoup de choses avant l'audit. C'est pareil pour une assurance cybersécurité, il faut des prérequis. J'ai donc abandonné (trop gros chantier). Il me semble que le projet est trop ambitieux au regard de la taille de mon entreprise. J'ai envisagé d'investir dans un filtre des spams, parce que nous recevons beaucoup de spams. Je me suis renseignée auprès du prestataire qui gère mon site internet. A priori ce n'est pas un prix exorbitant, mais il n'a pas donné suite pour le moment. » (TPE 6 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « On a un prestataire informatique de proximité. On a un abonnement antivirus, un VPN, un serveur informatique, une sauvegarde dans le cloud. On a un livret RGPD et on s'y tient. On n'a pas de formation sur la sécurité mais des matinées d'information. Le problème c'est que la sécurité numérique évolue toujours car le piratage évolue lui aussi. On a sans cesse des besoins supplémentaires, et le budget numérique augmente chaque année, même si cela reste raisonnable. On avait moins de problèmes avec le papier il y a 30 / 40 ans. » (TPE 9 salariés, Services à la personne type Dynamique)
- > « Mon entreprise est très fragile à ce niveau-là, je n'ai pas d'informaticien en interne (pas de budget) et je n'ai pas trouvé de mécénat. Quand j'ai un problème, je fais appel à un soutien ponctuel externe et je suis facturée à l'acte. » (TPE 7 salariés, Services spécialisés/techniques, type Mature)

La cybersécurité

3 - Les TPE PME se sentant en sécurité car équipées (1/2)

Il s'agit des TPE PME qui **prennent la sécurité informatique très au sérieux, et qui investissent pour être toujours protégées**, afin qu'un incident ne vienne pas entraver l'activité de l'entreprise. Elles font appel à **des prestataires spécialisés, elles investissent** chaque année un certain budget, et mettent en place des **procédures internes**. Elles sont conscientes que le risque est permanent et qu'il faut toujours se mettre à jour. **Le budget nécessaire est justifié car perçu comme une assurance de continuité d'activité** (dépense certes importante mais considérée comme stratégique). Même si ces entreprises disposent d'un accompagnement spécialisé, elles restent attentives aux évolutions et aux nouvelles menaces. (20 entreprises sur 32, de type plutôt Mature)

- > « C'est un **sujet pris au sérieux**, j'ai un prestataire pour les sauvegardes, et un prestataire pour facturation cloud. Cela représente 1 000 – 1 300€ /an. Je suis conscient des risques, j'ai subi indirectement un incident chez un prestataire. Je parle à mes employés de la cybersécurité et des différentes attaques possibles, mais je suis le seul à disposer de la boîte mail de la société. » (TPE 2 salariés, Industrie agroalimentaire, type Réticent)
- > « **La cybersécurité est prise très au sérieux** après un malware en 2015. J'ai mis en place des sauvegardes cloud quotidiennes, VPN, hébergement externe. » (PME 10 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « **La société fait appel à un prestataire informatique depuis près de 10 ans**. Au départ, il fournissait et gérait le parc informatique (4 ordinateurs en réseau, imprimantes), aujourd'hui il gère aussi les sauvegardes, et la "partie sécurité", avec des mises à jour régulières qui limitent les risques. L'accès aux ordinateurs est sécurisé via des mots de passe, de même que l'accès aux logiciels paye/RH, elles ne sont que 2 personnes à y avoir accès. (les versions papiers sont dans une armoire sous clé). Je considère que compte tenu du nombre d'utilisateurs, le risque est limité. Le prestataire a mis en place un "coffre fort" permettant de centraliser les différents mots de passe. En cas d'attaque, ma société se tournerait avant tout vers mon prestataire informatique, puis vers la gendarmerie. Je considère que la part des dépenses en sécurité numérique est négligeable dans le budget global. » (PME, 90 salariés, Assurances-Finances, type Réticent)
- > « **La cybersécurité est un sujet important**, le serveur a été changé (2014 GED, et en 2023 refonte de la sécurité). Les sauvegardes se font dans le cloud (ERP + serveur externe). **Nous avons un contrat de maintenance, c'est récent avec un prestataire externe**. On n'a pas eu de problèmes de phishing constatés. Le réflexe en cas d'attaque est de tout arrêter sans éteindre, puis d'appeler le prestataire. » (PME 13 salariés, Commerce, type Mature)
- > « **La sécurité est jugée essentielle. Un diagnostic cybersécurité a été réalisé avec le chèque cyber**. Un nouveau serveur a été installé (février 2025), et aussi mise en place de pare-feux, anti-spam, sécurité du site web. On est suivis par un prestataire externe en informatique. » (PME 20 salariés, Industrie, type Mature)

La cybersécurité

3 - Les TPE PME se sentant en sécurité car équipées (2/2)

Dans ce groupe, **un petit nombre d'entreprises interrogées (5 entreprises sur 32) ont déjà été victimes** de piratage ou de pertes de données (piratage de compte bancaire ou de réseaux sociaux, virus de cryptage, cyberattaque...). Cela les a incité à réagir en investissant dans des outils de protection et en formant les salariés.

- > « La cybersécurité est prise très au sérieux **après un malware en 2015**. Les sauvegardes dans le cloud sont quotidiennes, VPN, hébergement externe. » (PME 10 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « C'est un sujet de préoccupation (**carte bancaire piratée, tentative de fraude sur cartes prépayées**). Par la suite, il y a eu une mise en place de procédures internes (seuls moi ou mon fils répondent aux appels pour les cartes prépayées) et je suis le seul à disposer de la boîte mail officielle). » (TPE 3 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « C'est un sujet critique. **J'ai déjà été victime de deux fraudes dans le passé dans ma société précédente** (changement de RIB, phishing). La sécurité de mon entreprise est prise en charge par un prestataire externe, il intervient rapidement, et il sensibilise aussi tous les salariés. Le budget sécurité est d'environ 25-30 k€/an. » (PME 30 salariés, Nouvelles technologies, type Dynamique)
- > « J'ai déjà subi des **incidents graves (virus, perte de 10 ans de données du cloud, sauvegarde incomplète)**. » (TPE 6 salariés, Services spécialisés/techniques, type Mature)
- > « C'est un sujet pris au sérieux. J'ai déjà été victime **d'une attaque par mail (ransomware)**. Il y a eu une sensibilisation de tous les salariés après cet incident. Les sauvegardes sont régulières et faites en local via NAS. Le firewall a été mise en place mais plusieurs problèmes selon moi perdurent : **les mises à jour ne sont pas réalisées suffisamment souvent** . De plus, mon fournisseur a été défaillant (faillite), et il a fallu le remplacer, mais il y a eu une période de flottement. » (PME 20 salariés, Industrie, type Mature)

La gestion et l'analyse des données

Sur 32 entretiens qualitatifs, on distingue 3 catégories :



Les TPE PME ayant une gestion des données basique	8
Les TPE PME ayant une gestion des données intermédiaire	8
Les TPE PME ayant une gestion des données structurée	16

La gestion et l'analyse des données

1 - Les TPE PME ayant une gestion des données basique

Ce sont des entreprises qui ont **une gestion basique, rudimentaire**. Elles ont **peu d'outils** (travaillent avec un tableur) et **déclarent ne pas avoir de stratégie concernant leurs données**. Elles **peuvent déléguer aussi cette tâche à leur expert-comptable ou à leur prestataire informatique**. (8 entreprises sur 32, de type plutôt Réticent).

- > « **Je n'ai aucune base de données. Je n'ai qu'un tableur pour gérer quelques données (fournisseurs, produits)**. C'est mon comptable qui s'occupe de toute la gestion. Chacun son métier. Il fait tout, y compris les bulletins de salaire, je lui dis juste si il y a des jours de congé ou de maladie. Je suis passionnée par mon métier, les fromages, bien les choisir, les goûter, visiter des fermes authentiques (terroir, lait cru, bio ...), et je me suis équipée d'une cave d'affinage. Je suis une passionnée dans la vie mais pas pour le numérique, ce n'est pas dans mes habitudes. » (TPE 2 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « **J'ai une gestion très basique : un fichier de contacts dans ma messagerie en ligne (emails, téléphone, date de naissance)**. Je n'ai pas d'outil CRM ni d'analyse des données. » (TPE 2 salariés, Secteur autres, type Réticent)
- > « **La gestion de données est limitée à des présentations et documents confidentiels clients**. Ils demandent souvent l'anonymisation avant transmission. » (TPE 0 salarié, Services spécialisés, type Réticent)
- > « **La gestion des données est confiée à un prestataire**. Les données clients sont jugées critiques. » (TPE 2 salariés, Industrie, type Réticent)
- > « **Je n'ai pas de stratégie formalisée. J'ai des données qui sont réparties entre les prestataires et mes équipements (stockées sur mes ordinateurs)**. » (TPE 3 salariés, Hébergement/restauration, type Réticent)
- > « **C'est beaucoup de travail**. Dans mon PC, j'ai deux dossiers, un personnel et un professionnel. Dans ce dernier, j'ai des fichiers classés selon leur catégorie. J'ai aussi un fichier ordres et un fichier commandes. **Mon comptable est là pour gérer mes données**. » (TPE 0 salarié, Transport/Logistique, type En potentiel)

La gestion et l'analyse des données

2 - Les TPE PME ayant une gestion des données intermédiaire

Elles sont caractérisées par un **équipement intermédiaire, mais dispersé et perfectible**. Elles possèdent différents logiciels et utilisent le cloud. Mais leur **approche n'est pas vraiment structurée** (parfois les équipements, les outils sont en doublon). **Elles sont en recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leur budget.** (8 entreprises sur 32, de type plutôt Dynamique)

- > « **On a une solution de base de données pour gérer nos données. Ce n'est pas l'idéal. On utilise aussi un tableur. On joue avec les deux mais ce n'est pas optimum.** On recherche un logiciel "idéal" pour gérer les bases de données, faire la facturation, avec un intranet dans lequel les adhérents pourraient avoir eux aussi accès (questions, dépôt de documents ...). **Actuellement, il y en a un peu partout et on envoie beaucoup de mails avec des pièces confidentielles.** On a reçu des prestataires mais les outils proposés sont trop performants et trop chers. Ce n'est pas adapté à notre petite association à petit budget. Et ils ne font pas d'effort pour comprendre nos besoins. On a demandé aussi à notre prestataire informatique mais il ne veut pas trop se mouiller. On a demandé aussi au Conseil d'administration mais les membres ne sont pas en mesure de conseiller. La même association que nous, basée dans l'Orne, vient de s'équiper récemment. Je vais attendre pour avoir leur retour et pourquoi pas prendre le même, si c'est bien. » (TPE 9 salariés, Autres secteurs, type Dynamique)
- > « **J'utilise un logiciel de gestion commerciale basique, le stockage des données se fait dans le cloud via un prestataire.** Mais les données clients sont majoritairement encore en version papier. » (TPE 7 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « **Il n'y a pas réellement de stratégie formalisée au sein de l'entreprise. Mes données sont réparties entre les prestataires externes et les équipements en interne (données stockées sur mes ordinateurs).** Le stockage est en train de passer dans le cloud avec le nouveau gestionnaire de caisse. De par mon métier, j'ai des données sensibles présentes (tabac, données paiement, coordonnées de clients de l'hôtel). » (TPE 3 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « **La gestion de données est encore limitée, je n'ai pas de systèmes complexes de data management, mais il y a bien une volonté de se mettre en conformité avec le RGPD et de structurer des processus adaptés.** » (TPE 7 salariés, Services spécialisés, type Dynamique)
- > « **J'ai un fichier client pour les mailings et la facturation. J'ai un fichier avec le stock de bouteilles présentes dans la cave. J'ai un PC qui a 3/4 ans que mon frère a choisi pour moi et il l'a configuré. Mais je pense que je vais changer pour en avoir un plus performant, proposant de meilleurs outils de gestion et d'analyse de données et avec deux écrans. Je pense l'installer dans la salle de dégustation.** » (TPE 1 salarié, Agriculture, type En potentiel)

La gestion et l'analyse des données

3 - Les TPE PME ayant une gestion des données structurée

Ces TPE PME ont une **gestion des données avancée, structurée et sécurisée**. Elles ont la volonté d'être **en conformité avec le RGPD**. Elles ont mis en place **des pratiques avancées et sécurisées**. Elles sont multi-supports. (16 entreprises sur 32, de type plutôt Mature)

- > « **On est bien équipés. Je n'ai pas de soucis de gestion de données** car j'ai été 35 ans directeur dans une grosse entreprise multinationale. On essaie maintenant de faire un suivi clients pour leur indiquer à quelle étape se trouve le livre, les clients nous confiant des très beaux livres uniques et rares. » (TPE 4 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « Il y a un serveur local, et 2 sauvegardes externes (cloud et autre site). **Les données sont structurées par projet/film**. On a un système d'accès à distance pour tout sécuriser. Pour la gestion des données cela se passe à la fois avec du développement en interne et des prestataires externes. On est équipé aussi d'un logiciel de gestion de droits. » (PME 30 salariés, Nouvelles technologies, type Dynamique)
- > « On travaille en partage/archivage via une plateforme de gestion de contenu (dossiers par contrat). La collecte de données terrain se fait sur tablettes/smartphones avec géolocalisation, cela vient alimenter la base de données, et l'exploitation de toutes ces données est réalisée via des logiciels maison (SIG). On est équipé de serveurs et de PC de calcul pour des traitements lourds, qui peuvent durer jusqu'à 48-72 heures. » (PME 27 salariés, Services spécialisés/techniques, type Mature)
- > « **L'entreprise a mis en place tout un data management**, les données clients sont gérées via un ERP (cloud). Les autres données (suite bureautique) sont sauvegardées sur serveur cloud. C'est très bien structuré et on n'a plus de besoin particulier. » (PME 15 salariés, Commerce, type Mature)
- > « **La gestion de données est utilisée quotidiennement via des outils informatiques**, du cloud (60€/mois), des outils bureautiques avancés, de la gestion documentaire. » (TPE 6 salariés, Services à la personne, type En potentiel)
- > « On a un grand nombre de données personnelles pour notre métier. Nous avons à la fois **nos propres outils/logiciels pour travailler** (faire du conseil, réaliser les études) et les outils que nous créons et installons chez nos clients. Dans notre cabinet, il y a **plusieurs référents data et un délégué à la protection des données**. » (PME 12 salariés, Services spécialisés, type Mature)
- > « **On est équipé d'un CRM depuis 4 ans**. Cela minimise le nombre d'outils, le nombre d'erreurs, et les doublons, triplons ... Trop d'outils favorisent les erreurs mais aussi les fuites. On a 2 référents CRM. C'est un CRM livré clé en mains, avec une solution template. On fait aussi des campagnes de communication grâce à cet outil. Et le CRM est équipé d'un outil d'envoi de mails. » (PME 65 salariés, Services à la personne, type Mature)

L'intelligence artificielle

Sur 32 entretiens qualitatifs, on distingue 3 catégories :



Les TPE PME indifférentes ou blasées	10
Les TPE PME qui commencent à s'intéresser à l'IA	12
Les TPE PME à la pointe de l'IA	10

L'intelligence artificielle

1 - Les TPE PME indifférentes ou blasées

Ces TPE PME ne voient pas de pertinence à intégrer l'IA dans leur activité, souvent parce que leur métier repose sur un savoir-faire artisanal, manuel ou très spécifique. Il s'agit d'une absence d'intérêt (tradition, scepticisme, manque de pertinence), voire d'un rejet. Par exemple, les métiers d'art traditionnel sont perçus comme incompatibles avec l'IA qui ne peut pas remplacer la transmission du savoir-faire, la restauration manuelle ou la valeur patrimoniale. **D'autres déclarent connaître l'IA de nom** (via un proche, une formation à venir, un webinaire), **mais estiment que cela n'apporte rien de concret à leur entreprise.** Enfin, selon le secteur d'activité, **certaines refusent tout simplement l'IA** par principe, par crainte du manque de fiabilité, méconnaissance de la provenance des données ou même rejet éthique (risques de dépendance, perte de savoir-faire, chômage). (10 entreprises sur 32)

- > « Je **n'y vois aucun intérêt**. Je n'arrive pas à imaginer de liens entre l'IA et le métier de la reliure d'art. Tout se fait à la main, ce sont des heures de travail, faire un état des lieux du livre, le restaurer pas à pas et utiliser des matériaux précis, afin de redonner à l'ouvrage toute sa splendeur. C'est une entreprise labellisée excellence en Alsace. J'accueille aussi des stagiaires pour transmettre tout ce savoir-faire, rare unique et exceptionnel. Je suis d'ailleurs certifié Qualiopi. Je fais aussi des visites guidées, des ateliers découverte, des salons du livre ancien. Bref, je suis loin de l'IA. » (TPE 4 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « Je n'utilise pas l'IA dans l'entreprise. Je connais l'IA générative grâce à ma fille mais je **ne vois pas d'usage utile** à date. » (TPE 3 salariés, Hébergement/Restauration, type Réticent)
- > « Je n'ai pas encore utilisé, et je ne connais pas trop. Mais je vais participer à une formation sur l'IA via la Chambre des métiers pour pouvoir comprendre ce que c'est. Vu la spécificité de mon métier (vitraux), je **me refuse artistiquement de créer une œuvre assistée par IA**, mais je suis très intéressée par un usage pour les réseaux sociaux. » (TPE 1 salarié, Industrie, type Dynamique)
- > « Je connais l'IA de nom, mais elle est **jugée non pertinente pour mon activité**. » (PME 20 salariés, Industrie, type Mature)
- > « Je ne fais **pas confiance à l'IA pour des missions de diagnostic de pathologies**, mais j'apprécie leur efficacité pour d'autres usages, notamment l'écriture de rapports. J'essaie de pousser l'usage de différentes IA. J'ai des recherches en cours pour implémentation en laboratoire. Je considère que certaines IA sont des outils de propagande. Je suis réticent à stocker des données confidentielles sur des IA américaines. » (TPE 6 salariés, Services à la personne, type En potentiel)

L'intelligence artificielle

2 - Les TPE PME qui commencent à s'intéresser à l'IA

Ce sont des TPE PME qui **testent l'IA** (mais de façon très ciblée et souvent gratuite ou à faible coût), **mais qui ne l'intègrent pas encore dans leur cœur d'activité. Il s'agit d'une aide ponctuelle, d'un usage occasionnel, pragmatique mais qui reste prudent. Elles utilisent l'IA comme une aide à la rédaction et à la traduction** (correction de textes, reformulation de courriers, traductions, ...), **un soutien pratique** (rédaction d'offres d'emploi, recherche d'informations réglementaires...), **une recherche exploratoire** (cartographie des compétences RH, synthèse de réunions, informations sur un marché,...). **Elles utilisent l'IA avec réserve et prudence.** Elles doutent parfois de la fiabilité des résultats obtenus, **ne l'appliquent pas sur des données sensibles ou confidentielles.** De plus, elles sont conscientes du coût environnemental que génère l'IA (data centers). (12 entreprises sur 32, de type plutôt Dynamique ou Réticent)

- > « J'en fait **une utilisation ponctuelle pour des traductions** (anglais, chinois). J'ai peu d'intérêt pour d'autres usages. Et j'ai des **grosses réserves sur l'usage de l'IA en B2B.** » (TPE 2 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « C'est une découverte récente et ça nous amuse dans l'équipe. On a essayé de faire une cartographie des compétences RH grâce à l'IA. On a trouvé ainsi une méthode, les différentes étapes de construction, cela nous a aidés à réfléchir. Il n'y a pas de budget pour l'IA mais notre prestataire informatique nous a donné un accès gratuit. On s'en sert aussi pour faire des comptes-rendus détaillés des réunions et des synthèses d'atelier. Mais **on ne s'en sert pas à fond, ce sont des pistes, c'est le début.** » (TPE, 9 salariés, Services à la personne, type Dynamique)
- > « Je connais le sujet mais je n'ai pas encore identifié d'usage pertinent. Mais j'y ai trouvé **un intérêt comme aide à la refonte du site internet dans le futur.** » (TPE 7 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « J'utilise **ponctuellement l'IA pour le nettoyage de photos produits** (fond blanc). J'ai fait aussi quelques tests d'IA générative pour avoir **des infos "sur le marché de la chaussure"**. Mes dépenses en IA représentent actuellement environ 60€/an. » (PME 10 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « **J'ai une utilisation très limitée de l'IA** (tout au plus pour reformuler des courriers). Je me montre plutôt défiante (méconnaissance de l'origine des données). J'ai assisté à un webinar d'un éditeur comptable (plutôt générique) à propos de l'IA et je ne vois pas comment cela peut-être mobilisé dans le cas de mon entreprise. En revanche, ma société est très souvent sollicitée. » (PME 90 salariés, Activités financières/Assurances, type Réticent)
- > « J'utilise de **façon ponctuelle, surtout pour comprendre ou créer des scénarios d'automatisation** (en no code) et pour de l'aide sur les tableaux. L'IA est pour moi **un outil d'autoformation.** » (TPE 3 salariés, Autres secteurs, type Réticent)

L'intelligence artificielle

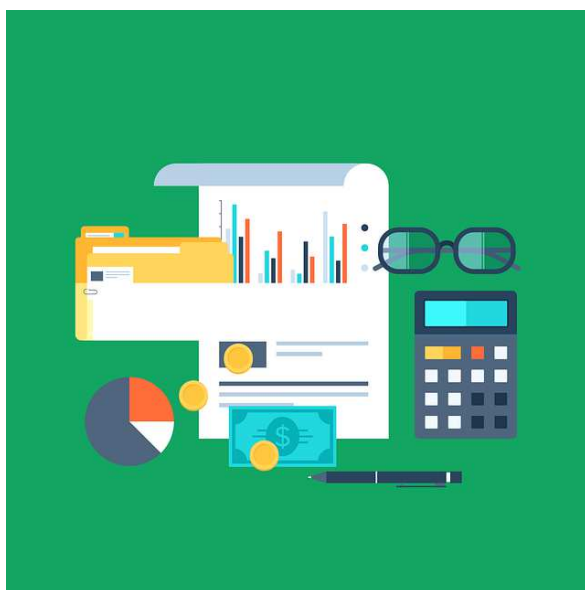
3 - Les TPE PME à la pointe de l'IA

Ces TPE PME ont franchi un cap et utilisent l'IA régulièrement dans leur activité, avec une perspective de montée en puissance. L'IA est utilisée pour **des missions différentes**, liées à la **productivité et aux coûts** (gestion de contrats, réduction des coûts de production), **la création, le support métiers** (soutien aux RH, comptes rendus détaillés), **l'exploration scientifique ou technique** (usage de plusieurs IA pour des rapports, de la recherche, de l'analyse), **la vision stratégique** (volonté d'intégrer davantage l'IA au sein de l'entreprise, recherche de structuration des usages, participation à des formations spécialisées). Elles ont des objectifs d'une **adoption croissante, d'une expérimentation avancée et d'une volonté d'intégration de l'IA dans l'entreprise**. (10 entreprises sur 32, de type Dynamique ou Mature).

- > « Nous l'utilisons depuis 1,5 an pour la gestion de contrats, les résumés, le soutien artistique (analyse de scénario), la réduction de coûts de production (ex. effets numériques). **L'usage est croissant dans l'entreprise, et il y a une réelle volonté d'intégration accrue.** » (PME 30 salariés, Numérique, type Dynamique)
- > « J'ai appris le français il y a 10 ans, l'oral ça va, l'écrit c'est plus compliqué. Je n'ai pas le français académique. Donc quand j'écris dans un cadre professionnel ou personnel, je demande à l'IA générative de mettre ça en bon français. Mon mari m'a énormément aidé mais il en a marre alors **l'IA générative est précieuse pour moi**. C'est lui qui me l'a conseillé. **C'est génial, rapide, efficace et je suis indépendante.** » (TPE 2 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « J'utilise quotidiennement l'IA comme assistant (rédaction de propositions commerciales, recherche d'informations, analyses de données). **J'estime gagner régulièrement 1 à 2 heures de travail par jour grâce à l'IA.** » (TPE 0 salarié, Services spécialisés/techniques, type Réticent)
- > « Depuis 18 mois, **l'IA est devenue un axe stratégique**. On s'est fait accompagner par Bpifrance. **Chaque salarié a un accès payant. C'est une question de vie ou de mort**. Cela révolutionne notre métier et cela va à une vitesse grand V. » (PME 12 salariés, Services spécialisés, type Mature)
- > « **On utilise l'IA tous les jours**. On a des formateurs aguerris. **Je pense que nous sommes 60 sur 65 à utiliser l'IA quotidiennement**. Chaque salarié a un compte personnel, soit gratuit, soit payant. On utilise beaucoup l'IA générative notamment. **Il ne faut pas s'écarter du chemin de l'IA.** » (PME 65 salariés, Services à la personne, type Mature)
- > « **J'utilise l'IA française** (pas internationale). Dès que j'en ai besoin, je tape IA française et gratuite. Soit je pose des questions, soit je demande de la reformulation de courrier, de texte ... Et c'est impressionnant, mais il ne faut pas se laisser perturber par ça. Je le vois comme une évolution positive mais il faut le maîtriser. **C'est une nouvelle révolution mais un risque pour l'emploi, pour les jeunes ?** » (TPE 1 salarié, Agriculture, type En potentiel)

La facturation électronique

Sur 32 entretiens qualitatifs, on distingue 4 catégories :



Les TPE PME sans logiciel de comptabilité	3
Les TPE PME se sentant peu concernées vu le très faible volume de factures	7
Les TPE PME en attente de l'offre de leur prestataire	12
Les TPE PME équipées et prêtes	10

La facturation électronique

1 - Les TPE PME sans logiciel de comptabilité

Ce sont des TPE PME qui ne sont que très peu équipées de logiciels informatiques et qui font la gestion sur tableur ou traitement de texte (voire à la main). Elles sont très attachées à leur tableur, ne souhaitent pas en changer et espèrent que cela va être compatible avec l'obligation de facturation électronique. (3 entreprises sur 32, plutôt de type réticent)

- > « Actuellement, **toute la facturation se fait sur tableur** puis mise en PDF. Le problème est que 95% des clients sont étrangers Les factures se font en \$ ou en yuan. Les solutions proposées par les cabinets comptables ne prennent pas en charge les devises. Je suis à la recherche d'une solution adaptée. Pas de difficulté technique mais contrainte réglementaire/logicielle. » (PME 15 salariés, Services techniques/spécialisés, type En potentiel)
- > « **La facturation est encore réalisée sur traitement de texte**, pour 2 à 3 clients mensuels. Je suis conscient de l'obligation future mais j'attends une solution de mon expert-comptable. » (TPE 0 salarié, Services techniques/spécialisés, type Réticent)
- > « Je suis très peu concernée par la facturation électronique. Les montants sont faibles (24 €/mois par adhérent). **Le trésorier, bénévole, gère la facturation éventuelle, souvent manuellement.** » (TPE 2 salariés, Autres secteurs, type Réticent)

La facturation électronique

2 - Les TPE PME se sentant peu concernées vu le très faible volume de factures

Il s'agit de TPE PME qui se sentent faiblement concernées par la réforme, soit parce que leur volume de facturation est très limité (associations, petites structures avec quelques clients ou des montants facturés faibles), soit parce qu'elles dépendent entièrement de leur expert-comptable. Elles fonctionnent encore largement avec des **factures papier/mail**, sans logiciel adapté. **Elles n'ont aucune connaissance précise de la réforme, ni volonté d'anticipation** (elles comptent sur leur expert-comptable, leur trésorier ou leur prestataire pour gérer les changements quand ils arriveront). Certaines n'ont jamais utilisé Chorus Pro. **Leur priorité reste la simplicité, le coût minimal** (voire le maintien d'outils gratuits). **Leur rapport à la facturation électronique est marqué par la distance, la non-action**, elles repoussent les échéances, en attendant qu'une solution « clé en main » leur soit proposée. (7 entreprises sur 32, plutôt de type Dynamique)

- > « C'est mon comptable qui gère tout. Mais je change de comptable à la rentrée, car il est trop à la ramasse, que des factures papier. Je suis perdue et je ne sais jamais où j'en suis dans mes comptes. Je ne connais pas du tout la réforme de la facturation électronique. **Je suppose que mon nouveau comptable va m'en parler.** Jusqu'ici je ne fais que des PDF ou des photos que j'envoie à mon comptable par mail. Mon mari m'a aidé pour trouver un comptable plus moderne et plus disponible. Chorus je ne connais pas du tout. » (TPE, 2 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « **On n'est pas concerné car on est une association.** On connaît Chorus car on s'en sert mais très rarement. Là aussi c'est la solution base de données qui fait la facturation. Mais l'envoi des factures se fait par mail, donc ce n'est pas l'idéal. » (TPE, 9 salariés, Services à la personne, type Dynamique)
- > « **Rien n'a été fait pour l'instant, mais je suis attentif aux évolutions réglementaires**, notamment l'obligation future de facturation électronique, Mais comme cela a été sans cesse reporté ! » (TPE, 7 salariés, Services spécialisés, type Dynamique)
- > « **Ce sera fait sciemment au dernier moment**, avec les décalages de calendrier, c'est fou cette histoire de facturation électronique ... » (PME 12 salariés, Services spécialisés, type Mature)

La facturation électronique

3 - Les TPE PME en attente de l'offre de leur prestataire

Elles sont en transition. Ces TPE PME sont déjà plus ou moins engagées dans la dématérialisation (dépôt sur Chorus Pro occasionnel, utilisation de logiciels de facturation ou de gestion comptable), mais **leur système reste encore hybride** (une partie des factures sont émises par mail, voire parfois sous format papier, tandis que d'autres passent par les plateformes de dématérialisation). **Elles connaissent la réforme**, parfois grâce à des réunions d'information (DGFiP, CCI, prestataires), **mais elles restent dans l'attente. Beaucoup comptent sur leur expert-comptable ou leur prestataire pour leur proposer une solution conforme. Certaines expriment un vrai besoin d'accompagnement** (CCI, France Num, etc.), car elles se méfient des prestataires « juge et partie » qui vendent des audits coûteux, des solutions inadaptées et/ou chères. (12 entreprises sur 32, plutôt de type En potentiel ou Dynamique)

- > « La facturation se fait via un logiciel comptable et aussi sur d'autres plateformes (dont Chorus Pro). J'ai été informée de la réforme via une réunion DGFiP. **Je suis en attente de solutions adaptées à mon secteur d'activité via mon comptable.** » (TPE, 3 salariés, Services à la personne, type Dynamique)
- > « Mon entreprise est prête pour la facturation électronique, 95% des factures fournisseurs sont numériques. Par contre, **j'attends que nos prestataires passent à la facturation électronique.** » (PME 10 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « J'utilise déjà un logiciel de facturation, ce qui me coûte environ 300 euros/an. Je connais Chorus Pro et j'y ai déjà déposé quelques fois des factures pour les mairies. Je me sens prête pour la facturation électronique. » (TPE 1 salarié, Industrie, type Dynamique)
- > « La facturation électronique a déjà été utilisée pour les fournisseurs via un outil de gestion documentaire, mais la réflexion est en cours pour les factures clients. **J'ai besoin d'accompagnement sur le choix de la plateforme et aussi sur la compréhension des obligations.** » (PME 15 salariés, Commerce, type Mature)
- > « Je ne suis pas encore passé à la facturation électronique (serveur ancien jusqu'en 2025). La facturation actuelle est en PDF, mais **j'ai un projet d'ERP open source pour inclure la numérisation et l'e-facturation.** » (PME 20 salariés, Industrie, type Mature)
- > « J'ai appris l'histoire de la facture électronique par mon comptable. J'ai peur que cela me donne plus de travail, mais il n'y a pas le choix. **J'ai une réunion avec mon comptable dans 15 jours pour faire un point détaillé sur la facture électronique.** » (TPE 1 salarié, Agriculture, type En potentiel)
- > « **Je suis en pleine préparation à la facturation électronique via mon comptable.** Et sa mise en place est prévue d'ici fin d'année. » (PME 30 salariés, Industrie, type En potentiel)
- > « **Mon comptable m'en parle depuis 2 ans. C'est lui l'expert, donc c'est lui qui fera les factures électroniques.** Il est déjà un peu cher, j'espère que cela va être compris dans le prix. » (TPE 0 salarié, Transport/Logistique, type En potentiel)

La facturation électronique

4 - Les TPE PME équipées et prêtes

Ce sont des TPE PME qui utilisent déjà la facturation électronique, souvent contraintes par leurs clients publics (via Chorus Pro : administrations, hôpitaux, bibliothèques). Elles ont essuyé les difficultés techniques du début (paramétrages complexes, interface initiale peu ergonomique...), mais considèrent aujourd'hui que l'outil est intégré et fonctionnel. Certaines ont déjà automatisé leurs processus via un logiciel métier. Elles se disent prêtes pour la réforme, car leurs procédures internes sont déjà adaptées, la plupart de leurs factures sont dématérialisées, et elles savent jongler avec les différentes plateformes clients. Ces entreprises considèrent que la facturation électronique facilite la gestion de la TVA et permet des gains de temps. Elles anticipent toutefois un investissement complémentaire (mise à jour ou nouveau module logiciel), mais elles l'acceptent comme une obligation légale. (10 entreprises sur 32, plutôt de type Dynamique ou Mature)

- > « J'ai Chorus Pro depuis 3 ans et j'ai essuyé les plâtres plus d'une fois. J'ai à la fois des clients français, européens, des particuliers mais aussi des mairies, des administrations, des bibliothèques et j'ai été tout de suite obligé de passer par Chorus Pro. C'était plein de galères au début, des problèmes de paramètre, de plateforme ... C'était compliqué car chaque facture a un montant particulier et je ne pouvais pas faire du copié/collé. Maintenant c'est tout naturel, il n'y a plus de problèmes ni chez moi ni chez Chorus Pro. » (TPE 4 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « A mon arrivée, j'ai fait passer l'entreprise aux factures dématérialisées plutôt que factures papiers. Chorus Pro est utilisé depuis longtemps. » (TPE 7 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « La facturation électronique est connue et je l'ai anticipée dans mon entreprise. La validation a été faite à la fois avec le fournisseur de caisse et avec l'expert-comptable. » (TPE 3 salariés, Hébergement/Restauration, type Réticent)
- > « La facturation est automatisée (génération de factures, relances, envoi par mail). Pour les clients publics (mairies), le passage des factures se fait par Chorus Pro. Peu de factures fournisseurs reçues. » (TPE 3 salariés, Autres secteurs, type Réticent)
- > « 90% de nos factures sont électroniques et déposées sur Chorus Pro. On n'a pas le choix puisque nos clients sont des dispositifs publics (France Travail, OPCO, les Régions ...). Les 10% restants se font encore effectivement par un envoi par mail. » (PME 65 salariés, Services à la personne, type Mature)

Les compétences numériques

Sur 32 entretiens qualitatifs :



Les TPE PME en difficulté	4
Les TPE PME ayant les compétences à la fois en interne et en externe	9
Les TPE PME ayant les compétences en interne	19

Le choix entre le développement de compétences en interne ou l'externalisation dépend de la taille de l'entreprise, de ses ressources disponibles et de ses besoins spécifiques. Pour rappel, 67% déclarent avoir des compétences numériques en interne ou en externe.

Les compétences numériques

1 - Les TPE PME en difficulté

Certains dirigeants de TPE PME se disent en difficulté, dépassés, parfois même épuisés par les attentes nouvelles. Leur rapport au numérique est avant tout contraint : ils se débrouillent avec les outils bureautiques, mais se sentent perdus dès qu'il s'agit de réseaux sociaux, de communication visuelle, d'outils plus avancés ou de problèmes techniques. Ils délèguent beaucoup (conjoint, amis, des jeunes passionnés, voire des bénévoles). Le numérique est perçu comme une charge supplémentaire, chronophage et peu intéressante. Ils ont "décroché", tant la transition numérique leur paraît lourde. Leur stratégie repose sur un soutien informel plutôt que sur une montée en compétences. (4 entreprises sur 32, plutôt de type Réticent)

- > « Mon mari m'aide. **Je n'ai pas les compétences.** Je ne suis pas intéressée, mais quand je n'ai pas le choix, je fais, mais je perds beaucoup de temps. Les 2 personnes embauchées sont des pros dans le domaine du fromage et en plus ce sont des passionnés. Quand ils ferment la boutique, et qu'ils rentrent chez eux en bus, ils envoient des messages sur les réseaux sociaux. Moi je ne connais que les outils bureautiques. C'est mon mari et mes amis qui m'aident. Quand je fais des photos c'est long, 30 minutes pour faire les photos, 30 minutes pour écrire un texte, c'est pénible. Je m'aperçois que le métier de fromager évolue. Il faut une équipe dans la boutique avec des talents complémentaires (connaissance des produits, accueil, gestion des stocks, merchandising mais cela va au delà de la boutique (réseaux sociaux, messages pour donner envie de venir ...). **Je suis dépassée** et j'ai embauché pour ne pas faire un burn out. J'évite les prestataires car je n'ai pas le budget. J'ai quand même pris des cours pour savoir bien communiquer sur les réseaux sociaux, mais ce n'est pas ma passion, alors je n'ai pas accroché. » (TPE 2 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « **J'ai des compétences limitées** (outils bureautiques). Les bénévoles apportent ponctuellement leur aide pour résoudre des problèmes techniques. Nous n'avons pas de moyens, ni humains ni financiers. » (TPE 2 salariés, Autres secteurs, type Réticent)
- > « Je suis plus à l'aise que mes parents, mais moins à l'aise que les jeunes ... **Je me sens parfois un peu perdue**, heureusement j'ai mon frère et mon ami sur qui je peux toujours compter. **Je sens que j'ai besoin de formation**, notamment sur les tableurs pour les formules de calcul, les retours de marchés, de foires, de salons ... Et les logiciels que je maîtrisais bien évoluent (nouvelles fonctions) et je suis perdue. Je devrais parfois demander au comptable, mais il est débordé. Mais maintenant que j'ai embauché un salarié, je vais avoir plus de temps et cela va me permettre de me remettre à jour. C'est mon objectif, me dégager du temps pour me plonger dans des nouveaux projets tels qu'un site marchand. » (TPE 1 salarié, Agriculture, type En potentiel)

Les compétences numériques

2 - Les TPE PME ayant les compétences à la fois en interne et en externe

Ce sont des TPE PME qui fonctionnent sur un équilibre entre compétences internes et appui externe. C'est une approche hybride, où certaines compétences sont internes et d'autres externalisées. Les compétences numériques existent, mais de manière dispersée. On observe un mélange de savoir-faire interne (le dirigeant, un salarié motivé, un jeune, une fonction précise) et le recours régulier à des prestataires externes. **Ces entreprises reconnaissent leurs limites et expriment des besoins de formation** : cybersécurité, RGPD, facturation électronique, voire intelligence artificielle. **Elles progressent de manière pragmatique, en jonglant entre ressources internes et partenariats de confiance.** (9 entreprises sur 32, de tous types)

- > « **J'ai une forte volonté de transition numérique** car c'est surtout moi qui détiens actuellement les compétences. J'ai mis en place un accompagnement RH de l'Opco pour que mon assistante transitionne aussi au numérique. J'ai recours aussi à un prestataire informatique et j'ai aussi un appui externe pour la refonte du site web. » (TPE 9 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « **Je dispose de certaines compétences numériques grâce à mon expérience personnelle antérieure**, et j'ai en plus l'appui de ma fille pour les réseaux sociaux. **Je fais appel aussi à des prestataires extérieurs pour certaines activités**, comme la gestion caisse (j'ai échangé avec différents prestataires pour trouver le mien). Pour la création/évolution de mon site internet, c'est une amie qui travaille dans le marketing digital et j'ai recours à un hébergeur, et cela m'est facturé environ 500€/an. Je dispose également de l'appui de mon expert-comptable. » (TPE 3 salariés, Hébergement/Restauration, type Réticent)
- > « **J'ai un prestataire informatique externe, payé à la mission. L'entreprise a aussi des compétences numériques internes**, partagées entre moi-même (développement GPAO), le comptable (sur les questions de gestion/facturation), la secrétaire, et la personne chargée des ordinateurs dans l'atelier. Pour l'instant, je n'ai pas de besoin supplémentaire identifié. » (PME 20 salariés, Industrie, type Mature)
- > « **Les compétences numériques sont portées par la responsable de la gestion informatique et données, mais avec l'appui d'un informaticien externe.** De plus, il va y avoir des gros besoins de compétences pour répondre à nos besoins futurs : ERP, IA intégrée, facturation électronique, et aussi la sensibilisation de tous les salariés. Les jeunes sont plus ouverts et familiers au numérique. De plus, des inquiétudes sont là pour la confidentialité des données et le RGPD. » (PME 20 salariés, Industrie, type Mature)

Les compétences numériques

3 - Les TPE PME ayant les compétences en interne

Ce sont des TPE PME qui **possèdent déjà des compétences techniques solides**, acquises grâce à des parcours dans l'informatique, l'ingénierie ou le développement. **Leurs dirigeants se forment par eux-mêmes, testent de nouveaux outils, assurent l'accompagnement de collaborateurs** moins à l'aise. Pour eux, **le numérique n'est pas une menace mais une opportunité** : ils anticipent les enjeux à venir (intégration de l'IA, évolution des sites web, outils de production numériques) et se sentent suffisamment armés pour **avancer sans trop dépendre de prestataires**. (19 entreprises sur 32, de type plutôt Mature ou Dynamique).

- > « **Il y a toutes les compétences numériques en interne et elles sont partagées par les différents collaborateurs.** » (TPE 6 salariés, Services à la personne, type En potentiel)
- > « **L'entreprise a un haut niveau de compétences en interne sur certains profils (ingénieurs jeunes, développeurs spécialisés). Globalement, il y a une bonne autonomie générale des salariés** (utilisation courante des outils numériques), et une procédure d'accompagnement a été mise en place pour les collègues moins expérimentés par les plus compétents, notamment sur le terrain. Au niveau informatique, l'organisation actuelle est basée sur un informaticien en interne en France, et il y a aussi des informaticiens locaux dans chaque filiale basée à l'étranger. » (PME 27 salariés, Services techniques/spécialisés, type Mature)
- > « **Le dirigeant possède des compétences numériques solides, ce qui facilite l'autonomie de la structure. Les besoins de montée en compétence existent mais restent limités. Toute l'équipe est agile.** » (TPE 7 salariés, Services spécialisés, type Dynamique)
- > « **L'équipe est à l'aise globalement. Il y a beaucoup d'auto-formation et de partage interne.** » (PME 15 salariés, Commerce, type Mature)
- > « **En interne, tout le monde a les compétences. On a des pratiques numériques évoluées. Mais ce qui m'inquiète, c'est le faible niveau actuel des étudiants qui se présentent sur le marché du travail. Il faut des étudiants à double compétence : sciences humaines et informatique. Il faut passer la 3^{ème} car l'écart s'agrandit et le niveau professionnel en France va baisser. Au lieu d'embaucher, je vais créer un agent IA pour gagner du temps dans mes missions.** » (PME 12 salariés, Services spécialisés/techniques, type Mature)
- > « **Tous les salariés ont une réelle appétence pour le numérique. Le niveau de connaissances est très élevé, trop parfois, car ils deviennent plus que vigilants, et cela nous bloque parfois. Il y a toujours des failles et comme ils les connaissent très bien, notre système est très sécurisé, mais parfois c'est bloquant au quotidien.** » (PME 65 salariés, Services à la personne, type Mature)

Une thématique transversale abordée spontanément : un fort besoin d'accompagnement

Au-delà des thèmes imposés par le questionnaire, les TPE PME ont fait part **spontanément d'un fort besoin d'accompagnement et de formation**, notamment dans les domaines de **l'IA et de la facture électronique**.

- **Pour l'IA**, elles notent **un manque de compétences internes**. Elles peinent à identifier clairement les types d'usage et à les déployer dans leur activité. Elles recherchent des formations accessibles et ont besoin d'être accompagnées tout au long du processus d'adoption des outils d'IA.
- **Concernant la facture électronique**, elles en ont parfois **une certaine méconnaissance** (définition, structure du format et mentions obligatoires, entreprises concernées, calendrier de la réforme), et **souhaitent un accompagnement spécifique** (choix et compatibilité des plateformes/logiciels, conseils pratiques, formation...). De plus, elles s'interrogent d'un point de vue financier (surcharge de travail, coût supplémentaire si elles font appel à des prestataires...).

Par ailleurs, elles décrivent un climat des affaires anxieux, généré simultanément par **l'instabilité politique** (qui crée un climat d'incertitude freinant investissements et embauches) et **une conjoncture économique fragile** (insuffisance de la demande, tensions sur les coûts, trésorerie...).

- > « *Le cœur de mon souci, c'est que comme je suis une TPE, je n'ai pas les connaissances informatiques suffisantes pour être autonome. Très vite, il faut du conseil, et il est difficile d'avoir le **bon conseil au bon prix**, puisque, n'étant pas du métier, je ne peux pas tout connaître.* » (TPE 2 salariés, IAA, type Réticent)
- > « *Je n'ai pas de besoin particulier sauf **d'une aide pour la facture électronique**.* » (PME 13 salariés, Commerce, type Mature)
- > « *Il faut suivre des formations sur l'IA, pour ne pas louper le train. **C'est maintenant**, ce n'est pas dans 2 ans, ce n'est pas dans 5 ans. C'est maintenant qu'il faut s'y mettre et il ne faut pas laisser passer ça. C'est important puisque nos concurrents, certainement, le font déjà ou le feront dans très peu de temps. Tout est toujours bon à apprendre.* » (PME 12 salariés, Commerce, type Mature)
- > « ***C'est très bien d'avoir informatisé tous les services administratifs** mais il faut garder du **contact humain**. Quand vous êtes bloqué dans une démarche administrative sur internet, voire plusieurs (CPAM, caisse de retraite, impôts ..), on devient défiant. Ça alimente la frustration, et on se retrouve avec les gilets jaunes, les grèves ...* » (PME 12 salariés, Services spécialisés, type Mature)
- > « ***L'Etat doit accompagner l'usage de l'IA**. Même le boulanger qui fait les meilleurs pains au chocolat, doit savoir utiliser l'IA pour valoriser son savoir-faire (affiches, actions de communication ...).* » (PME 65 salariés, Services à la personne, type Mature)



Synthèse

Ces entretiens brossent le portrait contrasté d'un tissu entrepreneurial français en pleine mutation numérique. Si la conscience du numérique s'impose désormais partout, les pratiques et les niveaux de maturité demeurent profondément hétérogènes. Entre pionniers de la cybersécurité, curieux de l'intelligence artificielle et artisans rétifs à la dématérialisation, les TPE et PME oscillent entre audace et appréhension.

- > **La sécurité** : Les TPE PME reconnaissent la menace croissante des cyberattaques, mais beaucoup se sentent démunies. Certaines se débrouillent (avec des antivirus, des sauvegardes ponctuelles...) conscientes de leurs limites. D'autres investissent résolument (prestataires spécialisés, sauvegardes cloud, procédures d'urgence), car la sécurité est devenue une assurance de survie. Enfin, quelques-unes sont persuadées que leur petite taille les protège, se contentant du minimum. Mais des cyber-incidents marquants ont servi d'électrochoc, les poussant à renforcer leur protection et à sensibiliser leurs équipes.
- > **La gestion des données** : L'usage et la valorisation des données tracent une autre ligne de fracture. Les plus modestes s'en remettent encore à leur comptable et/ou à des tableurs. D'autres, mieux équipés, jonglent entre divers logiciels sans réelle cohérence. Mais une part croissante d'entreprises structure désormais ses données, sécurise ses flux, et cherche la conformité au RGPD. Là où l'organisation est claire et les outils intégrés, la donnée devient un véritable levier de pilotage et de compétitivité.
- > **L'IA** : L'intelligence artificielle suscite à la fois enthousiasme et méfiance. Certaines entreprises l'ont déjà intégrée à leur quotidien — pour rédiger, analyser, créer ou anticiper — et y voient une révolution comparable à celle d'Internet. D'autres s'y essaient timidement, à la faveur d'usages ponctuels. Enfin, une frange d'irréductibles — souvent issue de métiers d'art ou manuels — rejette l'IA, jugée contraire à l'esprit du savoir-faire artisanal. **Toutes s'accordent cependant sur un point : le besoin urgent de formation et de repères pour apprivoiser cette technologie.**

- > **La facturation électronique** : La dématérialisation des factures avance, mais à rythme inégal. Les entreprises déjà contraintes par leur environnement clients (secteur public) maîtrisent les outils comme Chorus Pro et se disent prêtes pour la réforme. D'autres tâtonnent, alternant l'utilisation du mail et des solutions partielles, souvent dans l'attente de l'avis de leur comptable. Les plus petites - associations ou structures familiales - s'en sentent éloignées, faute de moyens ou de compréhension. La principale attente porte sur **un accompagnement clair et abordable** face à une réforme perçue comme complexe et coûteuse.
- > **Les compétences numériques** : Le numérique révèle un fossé générationnel et culturel. Certains dirigeants, dépassés, délèguent tout à leur entourage ou à des bénévoles. D'autres, plus jeunes ou issus de l'ingénierie, s'auto-forment, testent, innovent, et entraînent leurs équipes. Entre ces deux pôles, une majorité compose avec un équilibre alliant un peu de savoir-faire interne et un peu d'aide externe.
- > Plus globalement les dirigeants expriment **une attente forte d'accompagnement** : des conseils clairs, des formations accessibles, une pédagogie adaptée à la réalité des petites structures. Certains déplorent l'instabilité politique et la conjoncture économique qui freinent leurs investissements. Entre enthousiasme et « fatigue numérique », ces entrepreneurs appellent à **une transition** où la technologie resterait un levier au service de l'humain, non une contrainte supplémentaire.



Annexes



Structure du guide d'entretien

1 – Introduction et rappel des objectifs de la rencontre

Rappel du contexte et de l'objectif de l'étude, rappel des règles et du déroulé de l'entretien

2 – Présentation de l'entreprise, de l'équipement numérique

L'activité, le profil, les clefs de la réussite, le numérique dans l'entreprise,

3 – La sécurité numérique ou informatique

Politique de l'entreprise, données sensibles, outils mis en place, sensibilisation des salariés, mauvaises expériences vécues

4 – La gestion et l'analyse des données

Stratégie, pratiques dans l'entreprise, système de stockage, mise à jour des données, référent, RGPD, dépenses

5 – L'intelligence artificielle (IA)

Connaissance de l'IA, utilisation de l'IA, impact de l'IA sur la consommation énergétique, bénéfices

6 – La facturation actuelle, la facturation électronique

Organisation actuelle, connaissance de la nouvelle réforme, niveau de préparation pour cette transition

7 – Les compétences en numérique

Plutôt en interne, en externe, inconvénients et avantages, niveau des salariés, choix des prestataires

8 – Conclusion

Validation des propos recueillis et compléments éventuels