



# Baromètre France Num

**Edition 2023**

**Résultats de l'enquête qualitative**

# Sommaire

- ✓ Contexte et objectifs
- ✓ Typologie des entreprises interrogées
- ✓ **Synthèse par thème :**
  - ✓ **Le numérique comme facteur de compétitivité, de croissance de l'entreprise**
  - ✓ **La sécurité numérique ou informatique**
  - ✓ **Les données, l'intelligence artificielle**
  - ✓ **L'énergie et consommation des matières premières**
  - ✓ **L'externalisation**
  - ✓ **Les compétences numériques**
  - ✓ **Autres observations, et thématiques abordées de manière spontanée**
- ✓ Annexes
  - ✓ **Structure du guide d'entretien**

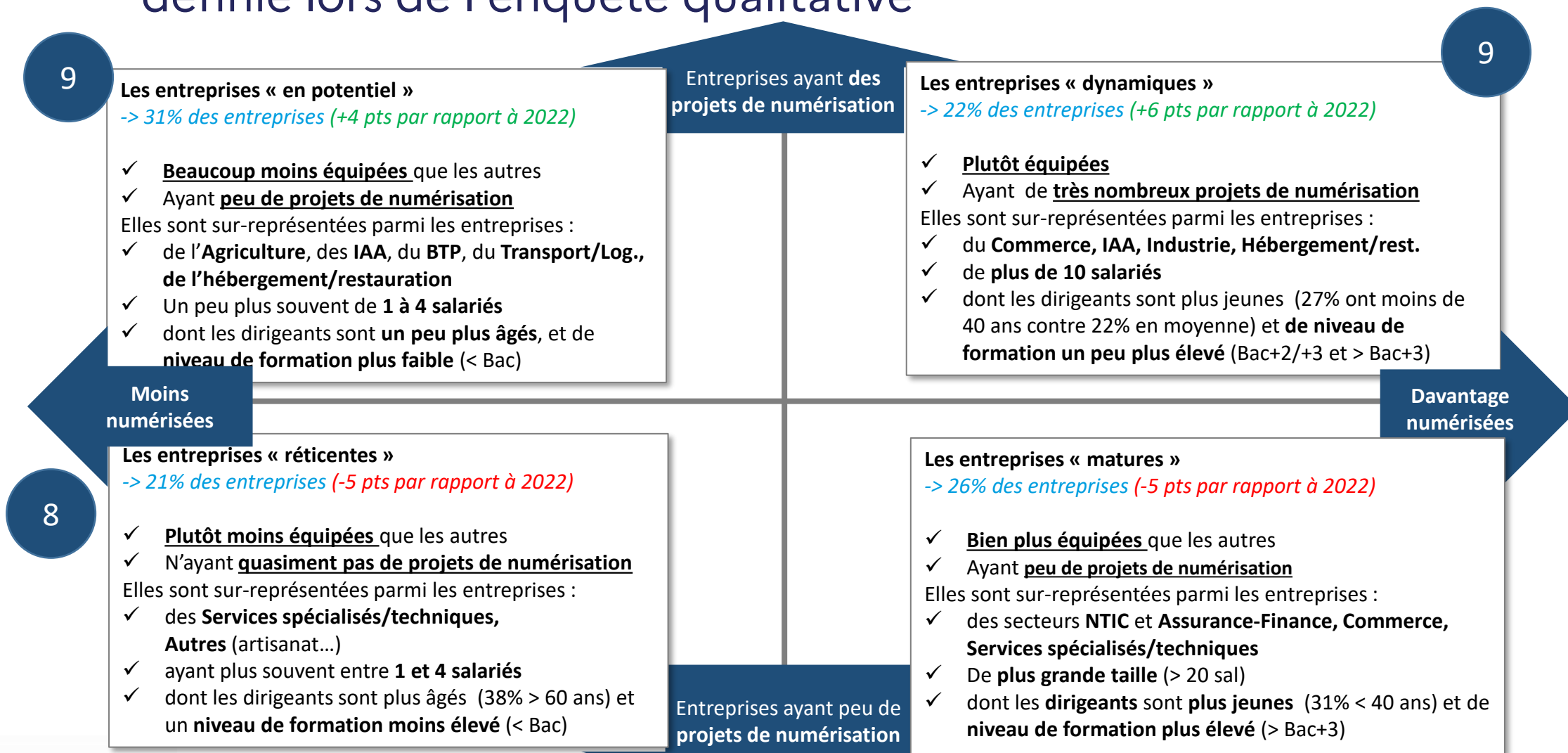


## Contexte et objectifs

- > Dans le cadre du baromètre France Num, permettant de mesurer le degré de transformation numérique des TPE/PME, l'enquête quantitative 2023 a été complétée d'une **enquête qualitative, menée par entretien auprès de 26 dirigeants d'entreprise.**
- > Les résultats de ces entretiens viennent illustrer les enseignements de **l'enquête quantitative**, sur les thèmes de la perception du numérique, de la cybersécurité, de la data, de l'intelligence artificielle (IA), de l'impact environnemental du numérique et de l'externalisation. Notons que l'utilisation de la data / de l'intelligence artificielle et l'impact environnemental du numérique constituent deux nouvelles thématiques de l'enquête qualitative cette année.
- > Les entreprises interrogées ont atteint l'un des trois premiers niveaux de maturité numérique (cf. diapositive suivante). Aucune entreprise mature n'a été interrogée. Elles ont été sélectionnées dans différentes classes de taille, ainsi que différents secteurs et types d'activité.

# Typologie des entreprises interrogées

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



# Typologie des entreprises interrogées

## Nombre d'entreprises interrogées en regard des autres critères

Taille	Nb
TPE	19
PME	7
<b>Total</b>	<b>26</b>

Tranche d'âge du dirigeant	Nb
< 45 ans	9
46-65 ans	15
> 66 ans	2
<b>Total</b>	<b>26</b>

Type d'activité	Nb
BtoB	10
BtoC	11
Mixte	5
<b>Total</b>	<b>26</b>

Secteur d'activité	Nb
Activités financières/Assurance	2
Agriculture	2
Autres secteurs	2
BTP	2
Commerce	3
Hébergement/Restauration	3
Industrie (hors IAA)	4
Industrie Agro-Alimentaire (IAA)	1
NTIC	1
Services à la personne	2
Services spécialisés/techniques	3
Transport	1
<b>Total</b>	<b>26</b>



# Synthèse par thème

# Le numérique comme facteur de compétitivité, de croissance (1)

- > Les entretiens permettent d'illustrer en quoi le numérique constitue un facteur de compétitivité et de croissance pour la majorité des petites entreprises. Ils permettent aussi d'illustrer les déceptions et les difficultés rencontrées par les entreprises réticentes.
- > **2 grandes catégories** de TPE/PME se distinguent :

**1/ Celles qui perçoivent le numérique comme un facteur indispensable de compétitivité** (18 entreprises sur 26, de type plutôt Dynamique ou En potentiel). Pour elles, et malgré leur taille, il est question de développer l'activité, de se faire connaître, d'améliorer les relations avec la clientèle et d'optimiser les processus.

- > « Si le monde de l'artisanat ne se met pas au numérique, il disparaîtra.» (TPE 5 salariés, Artisanat, type Dynamique)
- > « Le numérique, c'est super important. Nous nous sommes inspirés de Doctolib.» (PME 45 salariés en saison, Restauration, type Dynamique)
- > « Le numérique permet de faire de grosses économies. Il n'y a plus de papier, d'enveloppes, de timbres, de brochures.» (TPE 0 salarié, Hébergement, type En potentiel)
- > « Le premier facteur de compétitivité est le commercial, mais le numérique m'aide à trouver de nouveaux clients.» (PME 10 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type Dynamique)

Parmi elles, certaines TPE/PME modèrent cet enthousiasme, car avec leur expérience, elles ne perdent pas de vue qu'elles rencontrent parfois des dysfonctionnements plus ou moins importants.

- > « Le numérique, c'est à la fois bien et pas bien. C'est générateur et destructeur.» (TPE 4 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type En potentiel)

## Le numérique comme facteur de compétitivité, de croissance (2)

2/ Et celles qui considèrent que le numérique ne contribue pas vraiment à la performance de leur entreprise (8 entreprises sur 26, de type plutôt Réticent ou En potentiel). Souvent, ces entreprises considèrent que le numérique est peu important; voire pas du tout pour exercer leur métier (ex : association sportive, d'insertion, société de nettoyage, terrassement, gîtes, société de transport...).

- > « L'avantage du numérique est de centraliser l'information, mais on n'est pas plus compétitif. Le numérique c'est capricieux, long, une perte de temps, sans parler des coupures informatiques, des bugs.» (PME 106 salariés, Services spécialisés / techniques, type Réticent)
- > « A tout informatiser, la TPE a gagné de l'argent au début, maintenant cela ne rapporte plus. Et je m'inquiète de la dématérialisation des factures.» (TPE 9 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type En potentiel)

Avec une position plus extrême, quelques-unes reprochent au numérique de leur faire perdre un temps considérable, de s'éloigner du métier d'origine, ou de risquer de rendre l'entreprise vulnérable, victime de cambriolages (par la mise en visibilité de l'entreprise sur internet).

- > « Mon principal travail est de m'occuper des enfants, c'est ça mon métier. Hors avec le numérique, cela me pompe mon temps, mon énergie, c'est un vrai parasite.» (TPE 0 salarié, Services à la personne, type Réticent)
- > « Je n'ai pas de site et je ne suis pas sur les réseaux sociaux ni en professionnel ni en personnel. Je travaille en BtoB. C'est le bouche à oreille pour être connu ou la réponse à des appels d'offre pour avoir de nouveaux marchés.» (PME 10 salariés, BTP/Construction, type En potentiel)
- > « Je n'ai pas de site car je ne veux pas que mon entreprise soit connue. C'est mon choix car je veux protéger mon entreprise du vol.» (TPE 4 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type Réticent)



# La sécurité numérique ou informatique, la cybersécurité (1)

> **Un faible nombre des entreprises interrogées ont déjà été victimes** de piratage ou de pertes de données (2 entreprises sur 26) : une entreprise via un ordre de virement frauduleux validé par le dirigeant de l'entreprise (la « fraude au président »), l'autre via un rançongiciel.

- > « Je me suis déjà fait piraté en échangeant avec une société italienne avec laquelle je travaille. Mes mails ont été piratés et j'ai validé un ordre de virement sur un nouveau RIB falsifié. J'ai perdu 6 000 euros, et l'assurance ne m'a pas remboursé puisque j'étais responsable de la validation de l'ordre du virement.» (TPE 9 salariés, Industrie et fabrication artisanale, type En potentiel )
- > « Tout le serveur avait été hacké et bloqué pendant 15 jours. Pour m'en sortir, je n'ai eu d'autres choix que de payer une certaine somme en bitcoin, c'était la seule solution et les hackers m'ont laissé tranquille.» (PME 19 salariés, BTP/Construction, type Réticent)

# La sécurité numérique ou informatique, la cybersécurité (1)

> 2 grandes catégories de TPE/PME se distinguent au sein des 26 entreprises interrogées :

**1/ La plupart des entreprises se sentent globalement en sécurité grâce à leurs nombreux équipements et solutions :** serveurs, sauvegardes à distance et/ou automatiques, pare-feux, site sécurisé, réseau sécurisé via le groupe, logiciel métier sécurisé, antivirus, interface externe, cryptage des données, mots de passe robustes, double authentification, assurance cyber risque, système d'alarme, site protégé par caméra (18 entreprises sur 26 sans dominante de type, à la fois des Réticents, En potentiel, Dynamiques).

- > « Comme j'ai un serveur, tout est centralisé, avec sauvegardes à distance, pare feux. Je ne me sens pas du tout menacé.» (PME 20 salariés, Activités financières/Assurances, type Dynamique)
- > « Je ne me sens pas menacé : j'ai mis en place 4 sauvegardes, internet est séparé du réseau interne (gestion, process).» (PME 10 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « On va arrêter les frais, car victime 1 fois, je ne voulais pas être victime une 2nde fois. Je suis donc passé chez Mac. Ce n'est pas miraculeux, mais c'est un fait, il y a beaucoup moins de hackers. Et depuis, aucun problème ni moi ni mon personnel.» (PME 19 salariés, BTP/Construction, type Réticent)

Mais malgré tout l'équipement mis en place pour protéger l'entreprise de tout risque informatique, **des doutes subsistent** ... Pour mémoire, l'enquête quantitative indique que 48% des entreprises craignent la perte de données ou d'être piratées lorsqu'elles utilisent les outils numériques.

- > « Je ne suis pas trop inquiète car c'est sécurisé, mais malgré cela, un accident peut arriver.» (TPE 6 salariés, Commerce, type Réticent)

# La sécurité numérique ou informatique, la cybersécurité (2)

- > ... et parmi elles, nombreuses pensent que **la principale menace provient des boîtes mails.**
  - > « Je suis très prudente au niveau des mails. Les salariés ont été sensibilisés et formés. Jusqu'ici, je n'ai pas eu de dommages.» (TPE 5 salariés, Industrie, type Réticent)
  - > « Pour les mails frauduleux, je les vois bien, c'est comme un gros grain de beauté sur le nez. Mon personnel à la réception est formé. On n'ouvre jamais les pièces jointes (sauf PDF) et on ne clique jamais sur un lien.» (TPE 8 salariés, Hébergement/Restauration, type En potentiel)
  - > « Je suis très prudente. Mais comme je n'ai pas de salariés, c'est un souci en moins car le mal arrive souvent avec les mails et les salariés qui les ouvrent.» (TPE 0 salarié, Hébergement/Restauration, type En potentiel)
  - > « La vigilance sur ça est le mot d'ordre. Une très grande attention est portée aux mails entrants, et dès que c'est suspect, on supprime sans hésitation. On en parle souvent dans l'entreprise.» (TPE 4 salariés, Industrie, type En potentiel)
  - > « Je suis vigilante sur les mails et ma collègue aussi. Ils sont plein d'âneries mais ils deviennent de plus en plus performants. J'ai pris une société pour la sauvegarde des données, cela m'a évité de prendre une assurance spéciale qui coûte cher.» (PME 10 salariés, BTP/Construction, type En potentiel)
  
- > **2/ Quelques entreprises déclarent ne pas vraiment se prémunir contre les attaques informatiques,** et ce pour différentes raisons. Elles estiment que ce n'est pas la priorité de l'entreprise en 2023 ou qu'elles ne sont pas assez vigilantes, qu'il n'y a pas de documents susceptibles d'être piratés, que c'est une histoire de bon sens. (6 entreprises sur 26, sans dominante de type, à la fois des Réticents, En potentiel, Dynamiques).
  - > « C'est le cadet de mes soucis. Par contre, je suis conscient que si cela m'arrive, ça va faire mal. Et après, je mettrai tout en œuvre pour ne pas être attaqué une seconde fois, et je ne penserai plus qu'à ça.» (TPE 20 salariés, Industrie, type Dynamique)
  - > « On ne peut rien me voler puisque je n'ai aucun fichier informatique. Donc le piratage, je m'en contrefous. Pour moi, c'est évident le piratage informatique, fallait y penser avant ...» (TPE 0 salarié, Services à la personne, type Réticent )
  - > « Je ne suis pas assez vigilante, je ne suis pas une bonne élève. Et je devrais être beaucoup plus professionnelle. Cela fait « toc toc » partout, et si la porte s'ouvre, les méchants arrivent. ...» (PME 45 salariés, Hébergement/Restauration, type Dynamique)

# Les données (data), l'intelligence artificielle (IA) (1)

- > Après rappel de la définition de l'intelligence artificielle (« Il s'agit d'un ensemble de traitements automatisés, permettant de simuler l'intelligence humaine. Elle est intégrée dans de plus en plus de solutions : aide à la décision, reconnaissance d'images, robots conversationnels, génération de contenus, etc... »), il s'avère que cette thématique n'est pas prégnante dans leurs préoccupations.
- > **2 grandes catégories** de TPE/PME se distinguent néanmoins :

**1/ Les TPE/PME qui ne se sentent pas du tout concernées et/ou qui n'en veulent pas** (13 entreprises sur 26, de type plutôt Réticent). L'IA est perçue comme une menace pour l'homme en termes de bien-être, d'emploi, de culture.

- > « Je m'occupe de l'intelligence humaine, celle des enfants, de les éveiller, c'est bien plus important. C'est l'IA qui leur dira quoi manger, comment s'habiller ? Et bien non ...» (TPE 0 salarié, Services à la personne, type Réticent)
- > « Je ne me sens pas concernée et cela ne m'intéresse pas. Je suis déjà assez occupée avec mon magasin.» (TPE, 6 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « Je ne me sens pas concerné, pour moi, c'est trouver du personnel pour satisfaire les marchés. Je suis dans l'humain et pas dans les robots capables de nettoyer des sols.» (PME 106 salariés, Services spécialisés/techniques, type Réticent)

# Les données (data), l'intelligence artificielle (IA) (2)

**2/ Les TPE/PME qui en espèrent beaucoup à court ou moyen terme. L'IA apparaît comme un nouveau champ des possibles, une nouvelle révolution après la révolution industrielle (13 entreprises sur 26, sans dominante de type, à la fois des Réticents, En potentiel, Dynamiques).**

- > « Je suis passionné par l'intelligence artificielle. Mes données n'ont pas vraiment de valeur marchande. Pour moi, c'est une autre étape, pour aller encore plus loin, notamment dans la communication avec le client. Je suis dans le projet de mettre des outils en place pour communiquer avec le client. Pour moi, rester en contact est crucial. De plus, je souhaite créer un process entier grâce à l'intelligence artificielle générative afin d'automatiser tous mes devis et tous mes courriers.» (PME 20 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « Ce n'est pas d'actualité dans mon entreprise mais j'en espère beaucoup. Les ouvriers ont intérêt de se méfier car ils seront remplacés par des robots. En Chine, j'ai vu des robots peintre, c'est impressionnant et le travail est très bien fait. Cela coûte très cher, et donc le coût initial peut bloquer, mais comme tout va très vite, on trouvera rapidement des robots peintre à prix correct. Ainsi de nombreux métiers risquent de disparaître ou alors avec un effectif beaucoup plus faible donc chômage ....» (PME, 24 salariés, BTP/Construction, type Réticent)
- > « J'ai testé pour les méthodes d'accompagnement RH : j'ai été assez bluffée.» (TPE 0 salarié, Services techniques/spécialisés, type Réticent)

# Les données (data), l'intelligence artificielle (IA) (3)

- > Parmi les TPE/PME ouvertes à l'IA, certaines **se sentent seules face à ce grand chantier malgré l'intérêt qu'elles y portent**. Il y a un certain décalage entre leur engouement et la pénurie actuelle d'experts qualifiés. Certaines pensent aussi que c'est à l'heure actuelle un peu prématuré, que l'IA doit se faire une place dans le monde du travail et que ce nouvel outil fasse réellement ses preuves, sachant qu'il apparaît indispensable de conserver le contact humain pour préserver une bonne image de marque et une bonne *relation clientèle*. (3 entreprises sur 26)
  - > « La data c'est important, notamment pour le LLD (pour pilotage de la flotte, maintenance préventive), et je pense que l'IA pourrait peut-être m'aider (en croisant des indicateurs des machines pour anticiper les pannes par exemple). Mais je ne sais pas comment démarrer.» (TPE 6 salariés, Autres secteurs/ Coopérative, type Dynamique)
  - > « A la CCI, il y a eu une présentation de l'IA. Je comprends que cela pourrait m'aider pour avoir des supers tableaux de bord, traiter des données. Mais c'est un sujet que je vois de loin. C'est sympa mais ça reste un outil intelligent éloigné de moi. » (PME, 45 salariés, Hébergement /Restauration, type Dynamique)
  - > « Je pense que l'IA est une bonne chose qui va rendre l'homme intelligent dans le futur. Il n'y a que très peu d'hommes intelligents sur terre, la preuve ils ne sont pas si nombreux que ça dans les livres d'histoire. Il faut passer par l'IA. Actuellement, c'est à un stade préhistorique. C'est un jouet donné au grand public . Cela permet d'écrire sans faute, de faire une bonne rédaction, d'écrire un bon courrier sans l'aide d'un avocat. On m'a proposé un logiciel IA pour répondre systématiquement aux avis donnés par les clients suite à leur passage dans l'hôtel. Mais ce n'est que du business, une arnaque pour les commerçants, hôteliers. Il faut répondre avec le cœur et non avec une machine IA. » (TPE 8 salariés, Hébergement/Restauration, type En potentiel)

# L'impact environnemental du numérique (1)

- > **Les TPE/PME sont globalement sensibilisées à l'impact environnemental du numérique** mais elles ne connaissent pas leur empreinte carbone et ne savent pas la mesurer ni même l'estimer. Un email pollue-t-il plus qu'un courrier ? Elles font généralement des efforts pour la planète tels que les écogestes (éteindre les écrans et les équipements non utilisés, allonger la durée de vie des équipements informatiques), parfois d'ailleurs plus pour des raisons économiques qu'écologiques (augmentation du prix du kWh, bouclier tarifaire...). Certains dirigeants s'intéressent aussi à leurs locaux (bâtiment neuf éco-responsable, bâtiment ancien bénéficiant de travaux de réhabilitation énergétique) et à leur parc automobile (véhicules hybrides ou électriques, garage vélos, solutions d'autopartage), mais là aussi l'objectif final est autant économique qu'environnemental.
- > On distingue globalement 2 types d'attitude :

## 1/ Les TPE/PME dans lesquelles l'ensemble du personnel fait de grands efforts de manière continue (matériel informatique systématiquement éteint). (16 entreprises sur 26, plutôt de type Réticent ou Dynamique) :

- > « En fait, je n'ai aucune idée de ce que je coûte, l'empreinte carbone de mon activité, ce que le cloud peut consommer en termes d'énergie. J'entends tout et son contraire, et j'ai ainsi confiance en personne. En partant le soir, tout est éteint.» (TPE, 6 salariés, Commerce, type Réticent)
- > « Je sensibilise mon personnel dans les bureaux. Le soir, tout est éteint : chauffage/lumière/informatique. Si une personne est en rendez-vous extérieur, elle éteint son micro avant de partir. » (PME 106 salariés, Services spécialisés / techniques, type Réticent)
- > « Je trouve que l'on ne parle vraiment pas assez de l'impact environnemental du numérique. Chaque soir, les micros sont tous éteints. Pour les micros, c'est en quelque sorte leur seconde vie, car ils viennent du job précédent quand nous étions ingénieurs. On parle beaucoup des vaches qui polluent mais pas des micros. (TPE 4 salariés, Agriculture, type En potentiel)
- > « L'entreprise est très sensible à l'impact environnemental. Il faut prendre le virage. L'entreprise est située dans un bâtiment éco conçu. Il y a des panneaux solaires, la température dans les locaux est toujours constante, il y a des bornes électriques pour recharger les véhicules et un garage vélo. Les ordinateurs sont achetés neufs mais pas les téléphones portables. Pour le site internet, il a un faible poids environnemental, étant créé par des lignes de code et non des templates style WordPress. (TPE 0 salarié, Services spécialisés/techniques, type Dynamique)

# L'impact environnemental du numérique (2)

**2/ Les TPE/PME qui ont conscience qu'elles ont un impact fort ou très fort sur l'environnement** (production de déchets, pollution de l'air, pollution de l'eau, nuisances sonores, forte consommation électrique, utilisation de produits dangereux) de par leur secteur d'activité et dont la priorité est d'agir et de trouver des solutions (abandon de processus de fabrication lourds et polluants, filière de recyclage et de valorisation des déchets, stratégie de partenariat, mise en place d'une démarche RSE) (10 entreprises sur 26, plutôt de type En potentiel).

- > « Mes ordinateurs sont allumés 24/24 car c'est le cerveau de mon hôtel. De plus, mon hôtel est relié à la borne automatique pour les arrivées tardives (délivrance du badge d'accès à l'hôtel et à la chambre). Il y a aussi la centrale qui récupère toutes mes réservations, ça s'affiche automatiquement et cela régule tout afin qu'une chambre ne soit pas réservée deux fois pour la même nuit. J'ai aussi 2 imprimantes neuves (haut de gamme, très cher mais jamais en panne et longue durée de vie), outil de travail essentiel et indispensable (émission des factures notamment pour les clients professionnels, 90% de sa clientèle). » (TPE 8 salariés Hébergement/Restauration, type En potentiel)
- > « L'impact environnemental, j'en entends parler car dans mon secteur il y a un aspect recyclage des déchets, des matériaux. Mais pour le numérique, c'est flou, une histoire de stockage ... Les micros sont éteints y compris les écrans. Chaque soir, je fais le tour des bureaux pour m'en assurer, sauf un avec l'ERP car les sauvegardes ont lieu la nuit. Les micros achetés neufs ont 5 ans actuellement. Comme ils tournent toujours, je ne les change pas, sauf celui de l'ERP car le modèle était désuet et il fallait un modèle beaucoup plus performant. » (TPE 4 salariés, Industrie, type En potentiel)
- > « Avec les nouveaux outils de production numérique, il y a moins de gâchis papier, moins de consommation électrique et moins de produits chimiques utilisés potentiellement dangereux. Je suis aussi sur un projet de coopérative de production électrique avec des panneaux photovoltaïques. » (TPE 8 salariés, Industrie, type En potentiel)
- > « Oui, je fais de nombreux efforts tels que la diminution de la consommation énergétique, des améliorations en RSE. » (PME 10 salariés, Industrie, type Dynamique)
- > « Oui je me sens très concernée. Depuis 2019, j'éteins les écrans le soir, et je programme l'arrêt des postes le week-end. Mon objectif est l'économie d'énergie surtout, et je suis contente en termes de RSE aussi. Je vise aussi le 0 papier, mais la réglementation oblige souvent à des originaux papier ». (TPE 6 salariés, Commerce, type Dynamique)



# L'externalisation (1)

- > Concernant ce sujet, à savoir le fait de confier la réalisation de certaines tâches à un prestataire externe, il y a **trois tendances**.

**1/ Un groupe de TPE/PME pour lequel l'externalisation offre de nombreux avantages : gain de temps, réduction des frais de personnel, concentration des effectifs sur l'activité-même, des ressources sur le cœur de métier, fiabilité grâce à des experts. (12 entreprises sur 26, plutôt de type Dynamique).**

- > « Tout est externalisé : paye/RH/planning/compta. J'ai essayé de tout faire toute seule. Sur le site de l'URSSAFF, ce n'est pas assez cadré, donc je n'y arrivais pas et les taux de cotisation changent tout le temps ... Le planning est numérique grâce à un abonnement mensuel. Les salariés reçoivent leur planning et ils badgent à l'arrivée et au départ pour le calcul des horaires de travail. L'été avec 45 salariés, sont envoyés 45 mails avec le bulletin de salaire et déclenchés auprès de la banque 45 virements. C'est très long et il ne faut pas se tromper. La prochaine étape est d'avancer encore plus et de faciliter cette démarche de bulletins et de paiement pour gagner du temps.» (PME 45 salariés, Hébergement/Restauration, type Dynamique)
- > « Pour tout ce qui est compta/payé/contrats/factures, c'est fait systématiquement à l'extérieur. C'est beaucoup trop de temps à passer et c'est trop technique. Je risquerais de faire plein d'erreurs, et même le comptable fait lui-même des erreurs, tellement c'est compliqué en France.» (TPE 8 salariés, Hébergement/Restauration, type En potentiel)
- > « Je fais appel à un expert-comptable pour la paye. Je lui envoie tous les paramètres de salaire chaque mois. Pour moi, c'est mieux de faire appel à des prestataires car je préfère garder mon temps pour être sur le terrain dans mon taxi. A chacun son métier.» (TPE 1 salarié, Transport/Logistique, type En potentiel)

## L'externalisation (2)

2/ **Un groupe de TPE/PME pour lequel c'est le modèle inverse, la plupart des fonctions administratives et financières se situent en interne, voire ont été réinternalisées après une expérience décevante avec des prestataires externes.** (réduction des coûts des prestataires, souplesse, réactivité, fiabilité, facilité de communication) (7 entreprises sur 26, plutôt de type Réticent ou En potentiel).

- > « Quand j'ai commencé, il y a 10 ans, c'était externalisé : paye/compta/RH/factures. Mais quand j'ai embauché de plus en plus de salariés, j'ai préféré rapatrier toutes ces fonctions en interne. En effet, il y avait beaucoup trop d'erreurs. Comme c'est bien souvent que du temps partiel, avec des heures sans cesse fluctuantes, il y avait toujours plein d'erreurs de paye. En interne, c'est beaucoup plus précis et beaucoup plus fiable. Donc aucun intérêt à externaliser et je ne compte pas le faire.» (PME 106 salariés, Services spécialisés, type Réticent)
- > « Non, c'est plutôt l'inverse. J'ai repris la paye, je fais la compta, car mon logiciel métier me permet de tout faire (pour le même prix), et l'externalisation de la paye était très coûteuse (8000€/an pour 15 fiches/mois).» (TPE 15 salariés, Agriculture, type Dynamique)

# L'externalisation (3)

**3/ Un groupe de TPE PME, qui mixe les deux : à la fois des fonctions internalisées et des fonctions externalisées, pour des raisons d'organisation, de praticité, de coût, d'organisation interne (7 entreprises sur 26, plutôt de type En potentiel).**

- > « Il n'y a que les payes qui sont externalisées, la compta et tout ce qui est administratif se fait en interne. J'ai deux personnes qui sont compétentes et fiables.» (PME 24 salariés, BTP/Construction, type Réticent)
- > « J'ai externalisé le secrétariat en août 2023. Le prestataire remplace la secrétaire, et il vient une matinée par semaine (mais n'est pas salarié). Mais de façon générale, je préfère internaliser, car l'externalisation est coûteuse (ex : paye).» (PME 11 salariés, Services à la personne, type En potentiel)
- > « Pour la gestion, vente, achats, une partie de la compta, TVA, tout est en interne. Le DG s'occupe des RH. Ce qui est traité en externe, concerne les fiches de paye, la compta et le bilan annuel. Pour le site, les réseaux sociaux, les newsletters, c'est en externe avec une réunion hebdomadaire.» (TPE 9 salariés, Industrie, type En potentiel)
- > « Pour la communication, je le fais en interne pour les réseaux sociaux, et pour la marque c'est une agence de communication.» (TPE 0 salarié, Services spécialisés/techniques, type Dynamique)
- > « Tout ce qui est RH/social est externalisé. Il en est de même pour la comptabilité. Par contre, pour la communication, il y a les deux : interne et externe.. J'ai créé un mini pôle communication avec une personne à mi-temps. J'ai aussi une agence de communication pour la création du site et son actualisation. L'agence donne aussi des conseils notamment pour communiquer sur les réseaux sociaux et notamment Facebook. Il est très important pour moi de bien communiquer (choix des images et du message).» (TPE 5 salariés, Activités financières, type Dynamique)

> La plupart du temps, les TPE PME ont soulevé la **difficulté de trouver des prestataires de service compétents**, disponibles, réactifs, respectueux des délais, forces de proposition... **à des prix raisonnables.**

- > « Je privilégie l'interne, c'est plus souple, on est plus indépendant. Avec de bons outils et une bonne formation, c'est l'idéal. J'ai un personnel motivé et sérieux. Je me méfie des prestataires extérieurs qui peuvent prendre beaucoup d'argent et n'apporter que très peu de valeur ajoutée à l'entreprise.» (TPE 8 salariés, Industrie, type En potentiel)

# Les compétences (1)

- > La majorité des entreprises **considère ne pas avoir de problèmes de compétences**. Les plus jeunes, souvent plus diplômés, se sentent compétents et bien préparés à l'usage des outils numériques; ils plaignent d'ailleurs souvent leurs aînés. Sachant que les techniques numériques évoluent régulièrement, ils se posent la question de leurs propres difficultés lorsqu'ils seront à leur tour plus âgés. Lors du processus de recrutement, certains dirigeants accordent une grande importance aux compétences numériques. Ces résultats sont conformes à l'enquête quantitative (64% des entreprises ont des compétences externes/internes)

- > « J'intègre des jeunes dans mon entreprise qui ont des compétences en digitalisation, en numérique. Et je les forme à mon secteur d'activité. C'est un échange. Je recherche des personnes jeunes très à l'aise avec les nouvelles technologies. Je pense aussi à ChatGPT. Si en entretien, la personne ne connaît pas ce mot, je ne la recrute pas.» (TPE 5 salariés, Activités financières/Assurances, type Dynamique)
- > « Comme je suis trentenaire, je suis à l'aise, par contre je plains les aînés qui doivent parfois bien galérer dans le monde du travail par rapport aux outils numériques.» (TPE 5 salariés, Industrie, type Réticent)

## Les compétences (2)

> 2 grandes catégories de TPE/PME se distinguent :

1/ Les entreprises, nombreuses, qui **jouent la carte de la débrouille, en matchant les compétences internes et externes, l'auto-formation, les compétences logiciels acquises au cours des études, l'expérience professionnelle, les relations amicales (amis, famille), le réseau professionnel, les syndicats, les CCI, les CMA...** (15 entreprises sur 26, plutôt de type Dynamique ou En potentiel).

- > « Non, je n'ai pas de manque de compétences a priori. Je me débrouille par moi-même (curieuse et technophile), depuis que je suis installée. Et mon syndicat peut m'aider à trouver des prestataires si nécessaire. Mon logiciel métier me permet de faire la plupart des tâches.» (TPE 6 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « Grâce à un job antérieur, j'ai acquis certaines compétences. Mais le numérique évolue tout le temps et les bases que j'ai acquises ne suffisent plus. En tant que TPE, la personne est complètement livrée à elle-même, et personne n'aide les TPE. Je reconnais que le gouvernement a fait de très gros efforts, mais si ça n'a pas été appris à l'école c'est très dur et compliqué. La société évolue mal de ce côté-là, et cela laisse plein de personnes sur le bas-côté, notamment les seniors. Heureusement, mes enfants et même mes petits-enfants m'aident, mais c'est de la débrouille.» (TPE 0 salarié, Hébergement/Restauration, type En potentiel)
- > « Nous n'avons pas de problèmes de compétences. Avec 3 cerveaux d'ingénieur, nous y arrivons toujours en nous débrouillant. Je pense à la future dématérialisation des factures. Je vais demander une formation. Cela va être un gain de temps (moins de saisie et d'erreurs) mais cela va être contraignant, beaucoup moins souple avec le respect obligatoire des procédures.» (TPE 4 salariés, Agriculture, type En potentiel)

# Les compétences (3)

2/ A l'inverse, **une fraction d'entreprises éprouve des difficultés à conserver/développer des compétences, tant en interne qu'en externe.** Ces TPE/PME se sentent d'autant plus seules et perdues que le dirigeant est plutôt senior, avec une faible marge budgétaire, que ça soit par manque de moyens financiers ou par choix budgétaire (10 entreprises sur 26, plutôt de type Réticent).

- > « Il me manque tout ce qui est lié à la communication : j'ai du mal à trouver des prestataires à un tarif raisonnable. Le problème est avant tout financier, mais pas pour en trouver. » (TPE 0 salarié, Agriculture, type Dynamique)
- > « Personne n'a de compétences en interne, c'est un problème et on continuera à galérer. On n'a pas les moyens d'embaucher et c'est trop cher. Je mets les moyens dans l'humain, dans l'opérationnel, là où il y a de la valeur ajoutée. Un prestataire informatique c'est un coût sans aucune plus-value. On vit avec cette contrainte. » (PME 106 salariés, Services spécialisés/techniques, type Réticent)
- > « J'ai un manque de compétences pour identifier les enjeux en numérique, je me sens un peu démunie, je passe par mon réseau (mes amis), qui m'oriente sur des prestataires. Je me renseigne aussi auprès de mes homologues. » (TPE 6 salariés, Autres secteurs, type Dynamique)
- > « Je me sens limité en compétences numériques. Heureusement, j'ai un jeune gars qui, à l'inverse, est dans son élément. C'est toujours intéressant de discuter avec lui. Mon assistante a toujours envie d'apprendre et elle veut progresser mais c'est un peu plus dur ... Les jeunes sont bien vis à vis du numérique, les autres un peu moins bien, voir beaucoup moins bien. » (TPE 4 salariés, Industrie, type En potentiel)

# Les compétences (4)

> Et au-delà des compétences humaines, deux TPE PME se demandent si il ne faut pas attendre un peu **pour mettre l'IA au cœur des priorités, avec des formations spécifiques pour adapter leurs compétences.**

- > « Mais avec l'IA, je me demande si je dois encore me former pour rester compétente ou si l'IA fera tout ou presque .... ». (PME 45 salariés, Hébergement/Restauration, type Dynamique)
- > « On est en plein dedans ! Pour les logiciels en IA, je ne m'extasie pas, car actuellement la reconnaissance des factures ça ne marche pas vraiment, c'est en phase d'apprentissage. » (TPE 0 salarié, NTIC, type Réticent)

# Autres observations, et thématiques abordées de manière spontanée (1)

> **Besoin d'accompagnement** : dans le cadre de leur transformation numérique, les TPE/PME souhaiteraient plus de soutien et d'aide. Elles disent se sentir parfois seules, exprimant un besoin d'accompagnement.

- > «On manque d'infos sur les structures qui pourraient nous aider. Une newsletter pourrait être utile car on n'a pas le réflexe d'aller chercher l'information, on a le nez dans le guidon.» (PME 11 salariés, Services à la personne, type En potentiel)
- > «Et puis si c'était en français, ce serait bien mieux, plus simple. Les termes en anglais, tout ce vocabulaire anglophone ça me bloque ..Au Québec, ils se protègent bien. En France, c'est tout l'inverse : des mails et pas des courriels.» (PME 10 salariés, BTP/Construction, type En potentiel)
- > «Au Danemark, il n'y a pas ce problème. Tous les fournisseurs ont le même système informatique, la même configuration, c'est donc très aisé. C'est la pays qui a voulu ça et qui l'a imposé. En France, c'est tout l'inverse. Comme chacun crée son site, tout est différent. Donc pour chaque site BtoB, elle passe beaucoup de temps, c'est chronophage, compliqué et difficile.» ( TPE 6 salariés, Commerce, type Réticent)
- > Le numérique et les PME c'est compliqué. On n'est pas éligible pour être accompagné. C'est beau sur le papier mais ça reste sur le papier. On fait tout nous-mêmes car si accompagnement cela signifie coût. Il faudrait dégager et du temps et de l'argent. On est trop seul, et personne ne viendra nous apporter des solutions. » (PME 106 salariés, Services spécialisés/techniques, type Réticent)



# Autres observations, et thématiques abordées de manière spontanée (1)

## > Complexité du numérique : les notions de perte de temps et de difficultés sont très présentes

- > « Je suis très favorable au numérique (du fait de mon parcours notamment), mais je trouve que les outils numériques de l'Administration font perdre beaucoup de temps.» (TPE 19 salariés, Commerce, type Dynamique)
- > « De manière générale, le paysage numérique en France aurait besoin de simplification. Entre l'URSSAF, Pôle emploi, le site du gouvernement, les impôts, la banque ...tout est compliqué. Au début on gagnait du temps, au final c'est super chronophage. On se retrouve coincé derrière son ordinateur au lieu d'être sur le point de vente avec son équipe. » (TPE 6 salariés, Commerce, Type Réticent)
- > « Le numérique c'est une super aide mais c'est très chronophage. On peut devenir addict et ne pas réussir à déconnecter après la journée de travail. On passe beaucoup trop de temps dessus et c'est au final à double tranchant.» (TPE 45 salariés, Hébergement/Restauration, type Dynamique)
- > « Le numérique, cela prend quand même beaucoup de temps car tout passe par le numérique et d'ailleurs ça peut être problématique. Faut être jeune, plus tard je le vivrais peut-être mal...» (TPE 4 salariés, Industrie, type Réticent)

## Autres observations, et thématiques abordées de manière spontanée (2)

- > **Obligation de dématérialisation des factures** (émission et de réception de factures électroniques) : c'est une nouvelle étape qui inquiète certaines TPE/PME car cette réforme implique un changement important de méthode et donc une période d'adaptation plus ou moins longue.
  - > « La dématérialisation qui va arriver me donne matière à réfléchir. J'ai un prestataire actuel qui me propose une solution, et le prestataire de l'ERP qui m'en propose une autre. C'est flou et surtout ça va coûter combien ? Et où vais-je répercuter les coûts supplémentaires ? Certes, cela peut faire des économies au niveau du poste de compta, mais pas assez. Ce matin, j'ai assisté à un webinaire à ce propos. Certes je n'aurais plus la gestion de la TVA, moins de saisie à faire, mais je trouve que le coût est très élevé par rapport au service rendu.» (TPE 4 salariés, Industrie, type En potentiel )
  - > « Je pense à la future dématérialisation des factures. Je vais demander une formation. Cela va être un gain de temps (moins de saisie et moins d'erreurs possibles) mais cela va être contraignant, beaucoup moins souple avec le respect obligatoire des procédures.» (TPE 4 salariés, Agriculture, type En potentiel)
  - > « Mais on doit y aller à 100%, tout doit être numérisé. Dans quelques années, le comptable n'existera plus. Les caisses sont connectées, l'Etat est derrière, on est bien surveillés.» (PME 45 salariés, Hébergement/Restauration, type Dynamique)
  - > « L'année prochaine, ce sera autour des factures à externaliser, une nouvelle plateforme, un nouveau parasite ... » (TPE 0 salarié, Services à la personne, type Réticent)
  - > « Pour les TPE, ça va être dur. Pour 90% des TPE/PME, ça va le faire, pour les 10% restants, ils risquent de disparaître tout simplement, ils ne vont pas passer le cap des factures dématérialisées ou alors il leur faut une formule didactique ... Ces TPE passent très peu de temps et très peu d'argent sur tout ce qui est administratif, ce n'est pas le cœur de leur métier. Je pense aux artisans tels que les peintres, maçons, plombiers, électriciens, charpentiers ... » (TPE 1 salarié, NTIC, type Réticent)



# Synthèse

- > **Pour les répondants, la transformation numérique présente de multiples avantages.** Elle permet une meilleure optimisation du temps de travail (gain de temps, optimisation des processus, diminution des risques d'erreur, automatisation des tâches répétitives) et une communication plus rapide et plus fluide.
- > Mais en dépit de ses atouts indéniables, les TPE/PME émettent **certaines craintes**, notamment liée à la sécurisation des outils et des données, la réglementation, la conduite du changement.
  - > **La sécurisation** des outils et des données : malgré les nombreux équipements mis en place pour se protéger, des doutes subsistent, notamment par rapport aux risques d'intrusion via les boîtes mails.
  - > **La révolution de la data/IA** : une partie d'entre-elles craint que ces nouveaux outils constituent une menace pour l'homme. Et parmi celles qui y voient une nouvelle révolution technologique incontournable, beaucoup se sentent néanmoins démunies en termes de compétences nécessaires pour saisir pleinement cette évolution et les possibilités qu'elle offre.
  - > **Certains aspects réglementaires** : ainsi l'obligation de dématérialisation des factures peut constituer un changement important pour certaines, car bouleversant une partie de leur organisation.
  - > Enfin, les TPE/PME expriment parfois des réticences à s'engager du fait des coûts que le numérique peut représenter (choix des outils, des prestataires, recrutement de profils qualifiés...).
- > La majorité des dirigeants montre une attention croissante à l'impact environnemental du numérique (fonctionnement et fabrication des équipements), sensibilité renforcée par les hausses successives du coût de l'électricité. Notons qu'ils déclarent souvent méconnaître leur empreinte carbone, ne sachant pas comment la mesurer ni même l'estimer.



# Annexe

# Structure du guide d'entretien

## 1 – Rappel des objectifs

## 2 – Connaissance de l'entreprise

L'activité, le numérique dans l'entreprise

## 3 – Le numérique facteur de compétitivité ?

Le numérique pour l'activité et le développement de l'entreprise

## 4 – La sécurité numérique ou informatique

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

## 5 – Les données (data), l'intelligence artificielle (IA)

Connaissance de l'IA, utilisation d'outils intelligents

## 6 – L'énergie et la consommation des matières premières

Niveau de sensibilité, pratiques mises en place, critères d'achat de matériel

## 7 – L'externalisation

Pour quelles fonctions ? Selon quels critères ?

## 8 – Les compétences en numérique

Internes ? Externes ? Formation des salariés

## 9 – Conclusion

Validation des propos recueillis et compléments éventuels