

# COUP DE PROJECTEUR

ÉCLAIRER L'ÉCONOMIE DE LA RÉGION



## Les TPE-PME et la transformation numérique

BAROMÈTRE 2019

### ÉDITO



**Les CCI sont aux côtés des entreprises pour favoriser leur développement, leur compétitivité et donc leur transition numérique.** Enjeu essentiel et facteur de performance, le numérique est en effet partie intégrante de la stratégie d'une entreprise et interpelle toutes ses fonctions : organisation, commercial, RH, marketing, sécurité...

Accroître votre activité, faire la différence face à la concurrence, garder vos clients et améliorer votre relation clientèle, mieux communiquer sur vos produits et services, gérer votre entreprise : quels que soient vos besoins, votre secteur d'activité, votre taille et votre localisation en Auvergne-Rhône-Alpes, vos CCI ont une **réponse adaptée**.

Elles ont ainsi développé une offre composite de services dédiée à la transition numérique des entreprises : des **réunions d'infor-**

**mation, conférences, ateliers**, pour simplifier le numérique et sensibiliser aux usages et outils ; un **diagnostic** de maturité et des outils numériques ; un outil de **pilotage** de la transformation digitale ; des **accompagnements** pour favoriser la réalisation des projets numériques ; des **formations** aux métiers et usages du numérique, formations catalogue mais également des formations sur-mesure ; des sites labellisés **Campus du Numérique**.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre de la feuille de route en faveur de la transformation numérique des entreprises mise en place par la Région et dont le réseau des CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes est partenaire. Ce plan est déployé en ligne au travers du portail [ma-solution-numerique.fr](http://ma-solution-numerique.fr), porte d'entrée unique pour trouver des informations utiles à la réalisation des projets et orienter vers les dispositifs adaptés.

**Philippe GUERAND**

*Président de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes*

### ■ DE PLUS EN PLUS D'ENTREPRISES ENGAGÉES DANS UNE DÉMARCHE DE TRANSFORMATION

Comme elles l'avaient fait en janvier 2018, les CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes ont interrogé en juillet 2019 les TPE-PME sur le sujet de l'appropriation du numérique pour leur activité, dans le cadre de leur panel semestriel de conjoncture<sup>1</sup>.

Premier enseignement de cette enquête, les démarches de transformation numérique tendent à se diffuser : **70 % des TPE-PME** peuvent être considérées comme engagées dans cette transformation si l'on cumule celles pour lesquelles des investissements sont déjà bien engagés, celles avec des investissements complémentaires qui sont à programmer et celles avec un plan de transformation devant être lancé à court terme. Cette proportion a progressé de **8 points en 18 mois**.

Parmi ces entreprises, celles dont les investissements de transformation numérique sont bien engagés sont les plus nombreuses (39%), en progression sensible en 18 mois (+ 12 points). Celles pour lesquelles un plan doit être lancé à court terme ne sont que 4%, en baisse de 4 points.

Autre leçon à tirer de ce panel, la part des entreprises qui estiment que la transformation numérique n'est pas nécessaire pour leur activité a été **divisée par deux en 18 mois**, passant de 20 à 10 %.

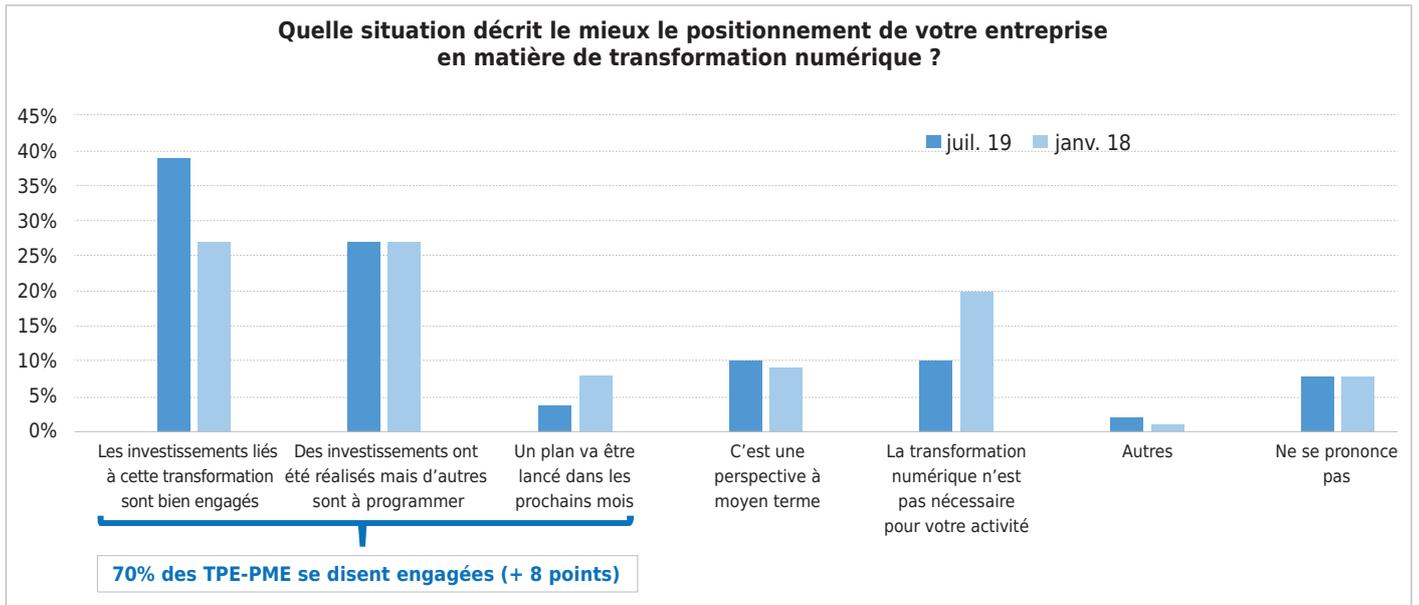
### L'ESSENTIEL

Les démarches de transformation numérique poursuivent leur diffusion. 70 % des TPE-PME peuvent être considérées comme engagées dans une démarche, soit une augmentation de 8 points par rapport à janvier 2018, avec notamment une forte progression parmi les TPE et dans les activités tertiaires "B to C". La part des entreprises qui considèrent que le numérique n'est pas nécessaire à leur activité est divisée par deux en 18 mois : de 20 à 10 %.

La recherche de gains de productivité s'affirme comme premier objectif de la démarche de transformation mais cette dernière intègre aussi l'évolution des produits/services et des métiers, la meilleure connaissance des clients et la recherche d'une meilleure visibilité.

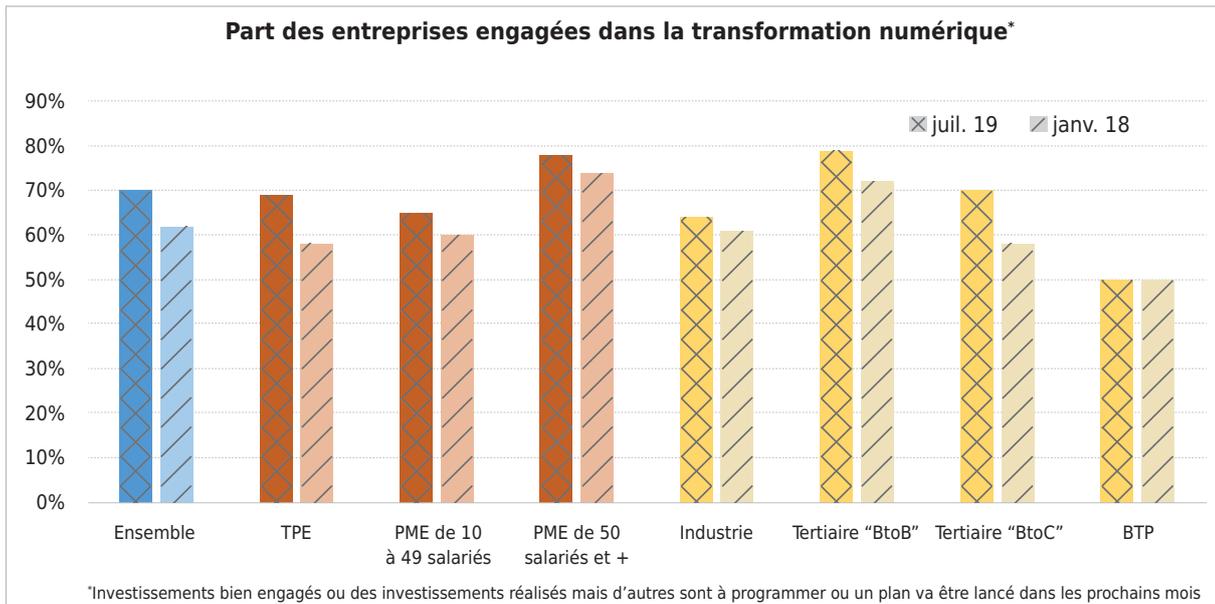
Pour 64 % des TPE-PME, il y a toujours des freins à lever pour l'intégration des technologies numériques. Ces freins sont de divers ordres, le plus cité étant le coût financier. Les difficultés d'accès au Très Haut Débit sont avancées par 21 % des entreprises.

<sup>1</sup>Enquête réalisée auprès d'un panel de 433 entreprises panélistes représentatives du tissu régional de TPE-PME de l'industrie, du BTP, du commerce et des services.



**La taille des entreprises apparaît peu discriminante :** 78 % des PME de plus de 50 salariés sont engagées, 65 % pour les PME de 10 à 49 salariés et 69 % pour les TPE. Elle l'est en tout cas moins qu'il y a 18 mois, du fait d'une **progression de 11 points**

**pour les TPE.** En janvier 2018, 26 % de celles-ci estimaient que la transformation numérique n'était pas nécessaire pour leur activité. Elles ne sont plus que 12 % dans ce cas.



Le niveau d'engagement est plus différencié selon les secteurs. **Il est le plus élevé dans le tertiaire et notamment dans les activités "B to B" (79 % dont 47 % pour lesquelles les investissements sont bien engagés). Les activités du tertiaire sont aussi celles qui ont connu la plus forte progression en 18 mois, tout particulièrement dans le**

**tertiaire "B to C" (+ 12 points).** Dans l'industrie, le niveau d'engagement est également en augmentation à 64 % (+ 3 points). Il n'évolue pas, par contre, dans le BTP : comme en janvier 2018, la moitié seulement des entreprises sont engagées dans une démarche de transformation numérique et 18 % considèrent que cette transformation n'est pas nécessaire pour leur activité.

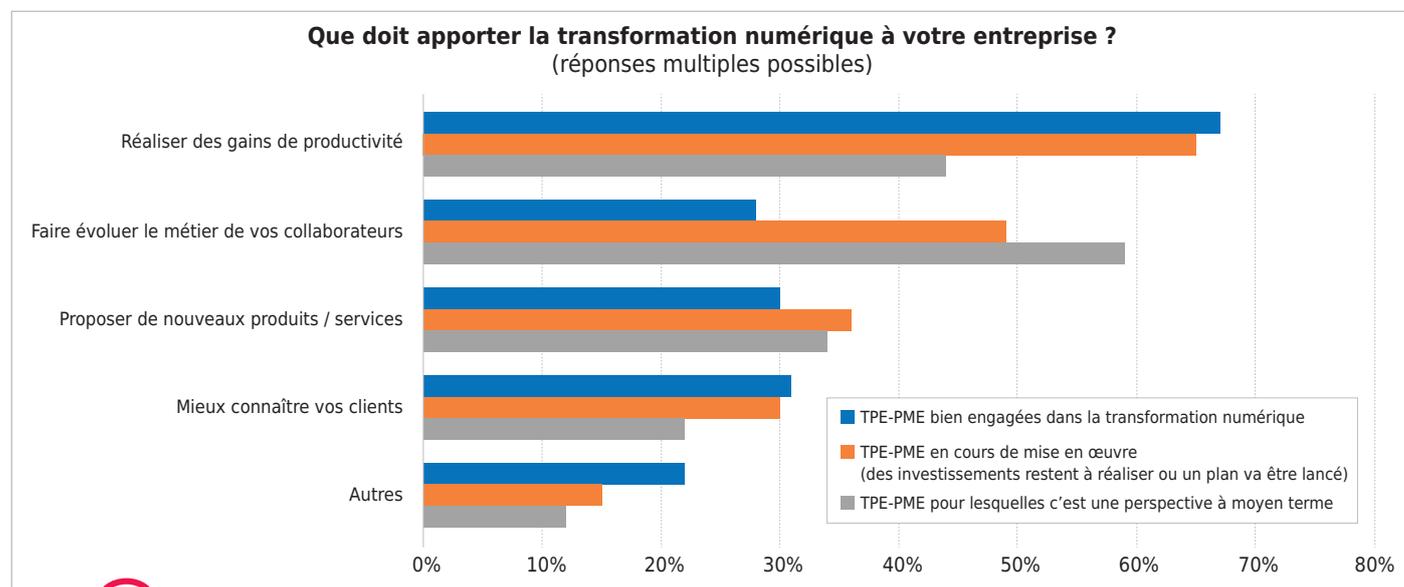
## ■ LES GAINS DE PRODUCTIVITÉ S'AFFIRMENT COMME PREMIER OBJECTIF DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Plus encore qu'en janvier 2018, **la recherche de gains de productivité est l'objectif le plus fréquemment cité par les TPE-PME : 63 % des entreprises concernées par la transformation numérique.** Les trois autres objectifs soumis aux entreprises se situent autour d'un tiers de citations, plutôt en recul par rapport à janvier 2018.

Pour les TPE-PME qui considèrent que les investissements liés à leur transformation numérique sont bien engagés, cet objectif de gains de productivité s'impose encore davantage à 67 %, en progression de 12 points. L'évolution du métier des collaborateurs et la proposition de nouveaux produits/services sont moins cités (recul de l'ordre de 10 points) : une explication pourrait être que, pour ces entreprises, l'évolution des métiers et de la gamme de produits/prestations a été en partie réalisée. L'objectif de meilleure connaissance des clients devient le 2<sup>e</sup> objectif cité, ce qui peut attester du développement des usages.

Pour les TPE-PME en cours de mise en œuvre de leur transformation numérique, si l'objectif de gains de productivité est aussi le plus partagé (65 % des entreprises), ces dernières citent plus fréquemment **l'évolution du métier des collaborateurs** (près d'une entreprise sur deux).

Pour les TPE-PME pour lesquelles la démarche de transformation numérique est une perspective à moyen terme, donc non encore engagée, la première finalité est l'évolution du métier des collaborateurs.



**VERBATIMS D'ENTREPRISES**

Pour ces entreprises, la transformation numérique permet :

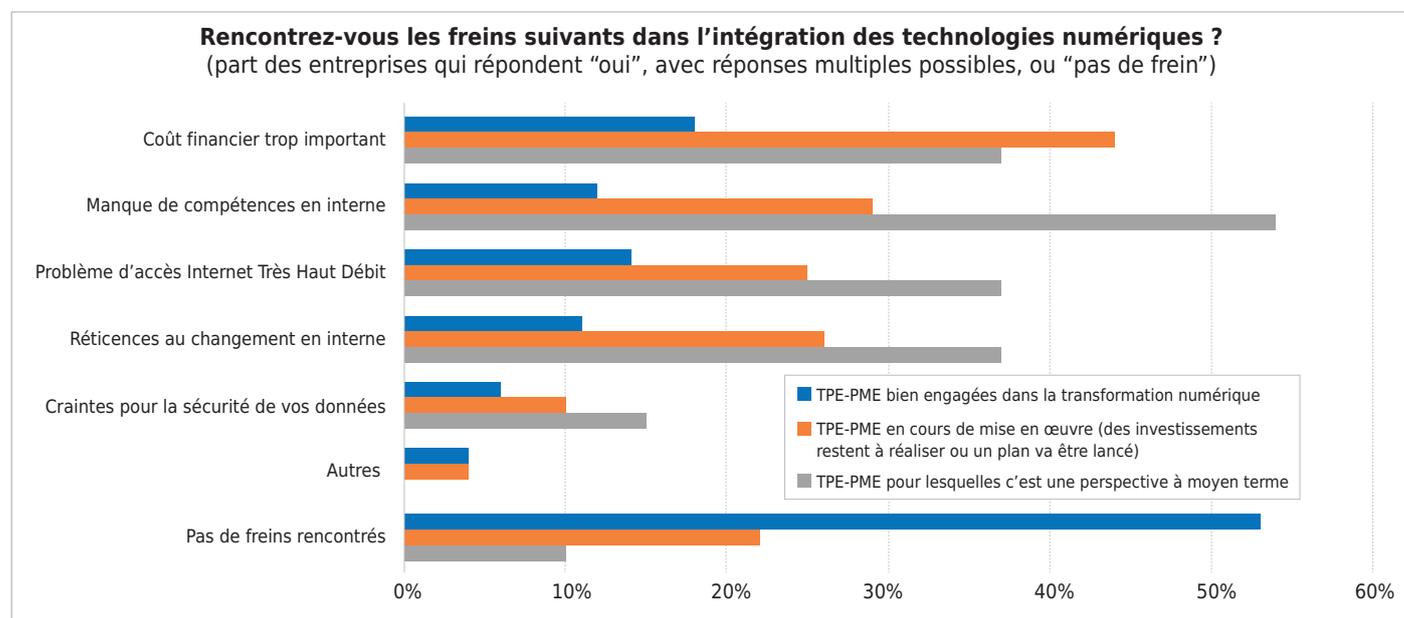
- **“d’acquérir une visibilité nationale”**  
TPE de l’agroalimentaire (74)
- **“d’apporter des nouveautés aux clients et de la confiance”**  
TPE du tourisme (07)
- **“de diversifier notre activité”**  
PME de l’industrie (38)
- **“de remplacer des marchés professionnels par des marchés particuliers”**  
TPE du tertiaire supérieur (38)

Dans les objectifs “autres” mentionnés spontanément, **l'amélioration de la visibilité de l'entreprise** est fréquemment citée.

**■ DEUX TIERS DES TPE-PME DISENT ÊTRE CONFRONTÉES À DES FREINS**

Globalement, 64 % des TPE-PME qui se disent concernées par la transformation numérique citent au moins un frein à l'intégration des technologies numériques. Les trois freins rencontrés les plus fréquemment sont le coût financier (30 % des TPE-PME), le manque de compétences en interne (24 %) et les problèmes d'accès à l'Internet très haut débit (21 %).

Néanmoins, pour les entreprises ayant réalisé une bonne part des investissements liés à la transformation numérique, une majorité (53 %) considère qu'elle ne subit pas de frein, comme il y a 18 mois.





Pour celles de ces entreprises bien engagées qui rencontrent des freins, l'obstacle financier est le plus fréquent mais sans se détacher réellement (18 % des entreprises).

Les entreprises, qui sont en cours de mise en œuvre de leur démarche de transformation, ressentent plus de freins : près de 80 % se disent freinées et les différents freins sont cités par au moins une TPE-PME sur quatre. Le frein financier est le plus prégnant (44 %).

Pour les entreprises pour lesquelles la transformation numérique n'est encore qu'une perspective à moyen terme, le niveau perçu de freins est encore plus important (neuf entreprises sur dix). Le plus fréquemment mentionné est le manque de compétences en interne.

Une part non négligeable de TPE-PME disent avoir des **problèmes d'accès à l'Internet Très Haut Débit**, la plupart étant localisées en dehors des grandes villes de la région. Ce frein est cité un peu plus fréquemment qu'il y a 18 mois, ce qui peut s'expliquer par le développement des usages nécessitant le THD. Moins les en-

treprises ont réalisé leur démarche de transformation numérique, plus les problèmes d'accès au THD sont cités : 37 % pour les entreprises pour lesquelles la transformation numérique est une perspective à moyen terme et 14 % pour celles pour lesquels les investissements sont bien engagés. Pour les premières, la question se pose d'un effet retardateur de ce problème d'accès pour l'intégration des technologies numériques. Pour les secondes, qui sont déjà dans la pratique des technologies nécessaires à leur transformation, le niveau de 14 % d'entreprises concernées n'est pas négligeable.

La crainte pour la **sécurité des données** est le frein le moins fréquemment cité parmi ceux qui sont proposés. On constate, là encore, que moins les entreprises ont réalisé leur démarche de transformation numérique, plus ce frein est cité : 15 % pour les entreprises pour lesquelles la transformation est une perspective à moyen terme et 6 % pour les entreprises bien engagées dans cette transformation. Cela semble indiquer que ces dernières trouvent généralement les solutions appropriées pour sécuriser leurs données.

**CCI AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

# BOOSTEZ LA VITALITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

## TOP NUMÉRIQUE

### Cocktail vitaminé

**Concentré de conseils et outils "performance"**

Pour des usages et outils numériques adaptés et un pilotage efficace de votre stratégie digitale. Participe activement au dynamisme de votre activité. Effet rentable.

**Composition :** diagnostic numérique, plan d'action personnalisé, accompagnement.

**VOUS ÊTES BON, SOYEZ AU TOP !**

**Contact :**  
Patricia CARVAILLO - T. 04 72 11 43 70  
p.carvaillo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

**L'EUROPE S'ENGAGE en région**  
Auvergne-Rhône-Alpes avec le FEDER

**UNION EUROPÉENNE**

**La Région Auvergne-Rhône-Alpes**

**MA SOLUTION NUMÉRIQUE**

© CCI Auvergne-Rhône-Alpes - Septembre 2019