

Baromètre

Future 20 Ready 24

de la transformation des ETI

EPISODE 02

Numérique

En partenariat avec

num
eum

VERLINGUE
COURTIER EN ASSURANCES

Et le soutien du

eti meti
MOUVEMENT DES ENTREPRISES DE TAILLE INTERMÉDIAIRE
LES ENTREPRISES DE LONG TERME

EY

Shape the future
with confidence

Baromètre

Future Ready 2024

1

Environnement

6
NOV

2

Digital et IA

5
DEC

3

Talents

À
VENIR

Baromètre

Future Ready

2

Numérique

”

Les ETI
tiennent
le rythme.

Introduction

Mue numérique :
des standards
plus élevés

Focus client

Focus
investissement

Les progrès de
l'IA vont-ils trop
vite pour les ETI ?

Introduction

Les ETI tiennent le rythme. Engagées dans leur transformation numérique depuis plusieurs années, **elles enregistrent des progrès significatifs** dans les domaines où elles ont placé le plus gros de leurs efforts et de leurs investissements. **Une ETI sur deux prévoit ainsi d'augmenter ses investissements dans la transformation numérique** et 80 % des collaborateurs jugent encore cet enjeu fondamental.

80%

des collaborateurs des ETI jugent la transformation numérique comme un enjeu fondamental.

Cette année, les dirigeants mettent la priorité **sur la cybersécurité de leur entreprise**, résultante d'attaques de plus en plus nombreuses. **La dématérialisation des processus financiers et la transformation numérique des opérations occupent également une place de choix dans leur stratégie à court terme tout comme le marketing digital et l'innovation dans l'approche commerciale.**

Depuis l'émergence de ChatGPT et des algorithmes de langage naturel, **l'intelligence artificielle s'impose également comme un domaine d'intérêt croissant**, bien que les dirigeants **la considèrent pour le moment davantage comme un outil d'optimisation que comme un levier stratégique.**

Cependant, des initiatives pour améliorer les compétences en IA se multiplient, tandis que les ETI cherchent à tirer parti des données pour maximiser les bénéfices de cette technologie.

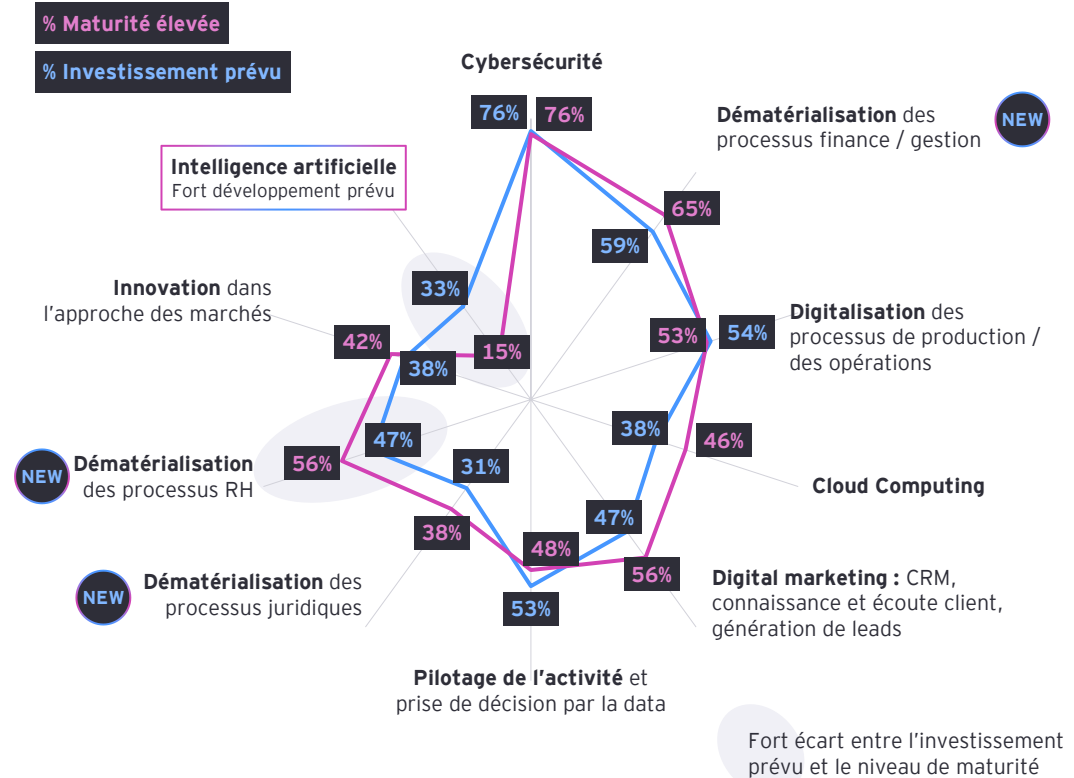
Bien que la plupart des collaborateurs estiment que les processus opérationnels sont désormais numérisés, la perception de maturité digitale des ETI a légèrement baissé cette année (-9 points par rapport à 2023), **témoignant d'une prise de conscience accrue des défis qui restent à relever.**

Questions

Sur une échelle de 1 à 4, comment qualifieriez-vous le **niveau de maturité** de votre entreprise sur les domaines suivants ?

Sur une échelle de 1 à 4, dans quels domaines votre entreprise **envisage-t-elle d'investir** au cours des 12 prochains mois ?

Base : ensemble des dirigeants (151)



Mue numérique

Des standards plus élevés

Les ETI sont engagées dans leur transformation numérique depuis des années. **Processus, marketing, relation client et cybersécurité ont concentré leurs efforts et l'investissement**, transformant durablement les habitudes, et réalisant d'importants gains de productivité. **82 % des collaborateurs considèrent que la numérisation des outils RH est en transformation ou achevée, 79 % le pensent de leurs opérations, 77 % du CRM.**

2/3

des dirigeants d'ETI jugent leur entreprise mature ou en développement (3/4 en 2022).

64%

des dirigeants déclarent reprendre directement la main sur les opérations.

La perception de ces chantiers prioritaires a d'ailleurs été revue à la baisse : **seuls 2/3 des dirigeants jugent leur ETI mature ou en développement, contre 3/4 l'an dernier.** Ce résultat, qui pourrait paraître surprenant au premier abord, donne en réalité l'indication que plus experts, les dirigeants ont davantage conscience du chemin qu'il reste à parcourir et qu'ils mettent la barre plus haut en se préparant à une nouvelle vague d'investissement. **48 % des répondants envisagent ainsi d'augmenter leurs investissements dans les 12 prochains mois et 45 % de maintenir ceux de l'année précédente.**

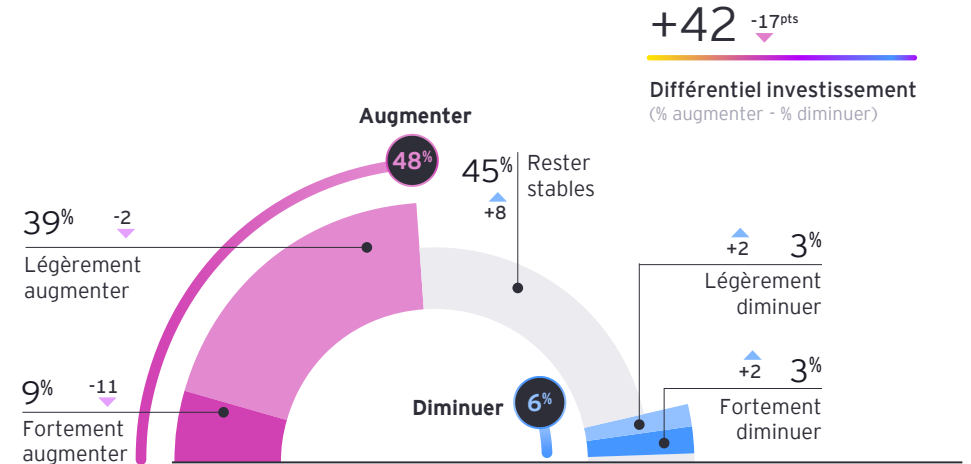
Autre signe qu'une nouvelle étape de développement est en passe d'être abordée, **les dirigeants reprennent directement la main sur les opérations (64 %, +19 points par rapport à 2023)**, alors que les précédentes éditions de ce Baromètre avaient montré que ce rôle avait été jusque-là dévolu à la DSI.

De fait, en pleine maîtrise, **85 % des collaborateurs et 89 % des dirigeants sont confiants** quant à la capacité de leur entreprise à relever le défi de la transformation digitale, et ils sont 100 % dans les ETI de plus de 1 000 salariés.

Question

Au cours des 12 prochains mois, les investissements de votre entreprise dans le digital vont ... ?

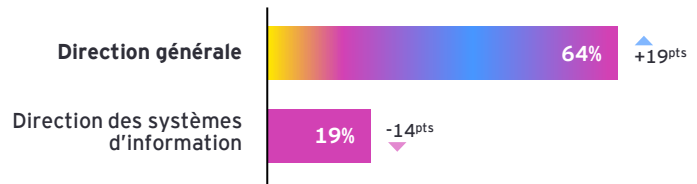
Base : ensemble des dirigeants (151)



Question

Qui est le porteur principal de la dynamique de transformation digitale dans votre entreprise

Base : ensemble des dirigeants (151)



Focus CLIENT

Quel niveau d'implication dans la conception des offres et produits ?

2/3 des dirigeants interrogés affirment **intégrer les clients dans la conception des produits.**

De plus en plus d'entreprises mettent en place des **outils de mesure de suivi et de pilotage de la relation client.** En 2024, elles sont **76 % à le faire**, soit + 5 pts de plus qu'en 2023.

Cependant, bien que les outils de suivis de la clientèle progressent et se perfectionnent, près d'un quart des collaborateurs estime qu'aucun changement n'en découle sur le terrain pour le moment.

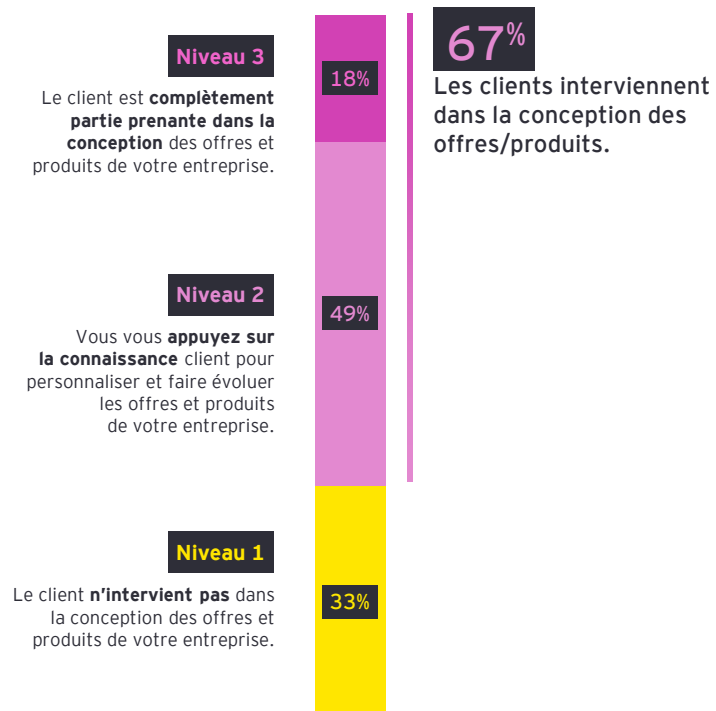
76%

des entreprises utilisent des outils de suivi et de pilotage de la relation client.

Question

Pouvez-vous indiquer le niveau d'implication de vos clients dans la conception des offres et produits de votre entreprise ?

Base : ensemble des dirigeants (151)



Focus INVESTISSEMENT

Quelles priorités pour 2024 ?

Le premier poste d'investissement des ETI concerne la cybersécurité. 76 % des dirigeants le placent ainsi au top de leurs priorités.

Alors que les grandes entreprises se sont progressivement dotées de mécanismes de défense pour parer les attaques, **les ETI se trouvent confrontées à une recrudescence des activités malveillantes**, les cybercriminels cherchant à atteindre des cibles moins bien protégées. **Ainsi en 2023, 45 % des ETI ont subi une cyberattaque¹ et les TPE, PME, ETI ont été les organisations les plus ciblées par les rançongiciels cette année².**

Si la cybersécurité attire le plus d'investissement, la dématérialisation des processus financiers obtient également des moyens tout à fait significatifs (59 %), preuve que les ETI souhaitent redoubler d'effort sur le sujet. Suit dans le classement la transformation numérique des opérations et le pilotage de l'activité par la data.

L'intelligence artificielle, quant à elle, ne mobilise encore qu'un tiers des réponses, mais croît par rapport à l'année précédente de 12 points, signe qu'une dynamique est en marche.

Le cœur de métier reste donc une priorité pour les ETI en termes de digitalisation et de maîtrise des outils. Une tendance qui se reflète dans la façon dont elles évaluent leur maturité numérique : **la maîtrise de la digitalisation des processus (18 %), du marketing digital (21 %), la dématérialisation des processus de finance et RH (14 %)** correspondent à leurs volontés d'investissement.

45%

des ETI ont subi une cyberattaque en 2023.

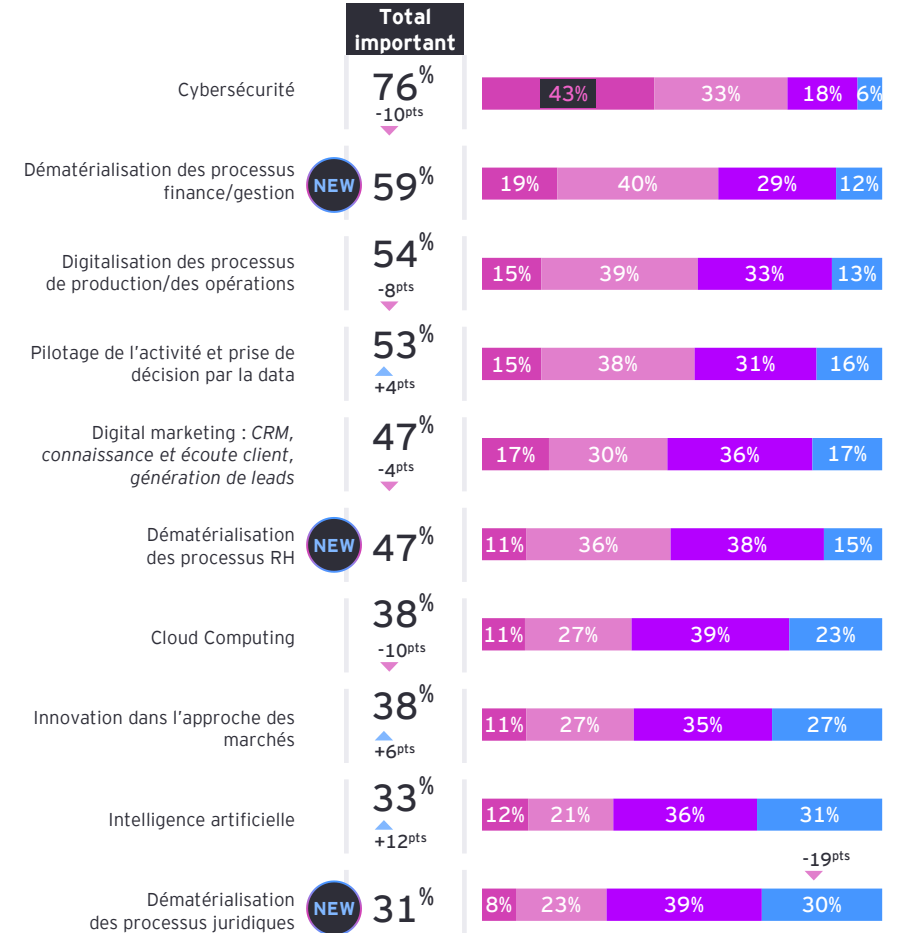
¹ Baromètre de la cybersécurité 2024 - CESIN & OPINIONWAY
² Panorama de la cybermenace 2023 de l'ANSSI

Question

Sur une échelle de 1 à 4, dans quels domaines votre entreprise envisage-t-elle d'investir au cours des 12 prochains mois ?

Base : ensemble des dirigeants (151)

■ Domaine prioritaire
 ■ Domaine important mais pas prioritaire
 ■ Domaine secondaire
 ■ Domaine non traité
 % Élément à un niveau prioritaire d'investissement



Les progrès de l'IA

vont-ils trop vite pour les ETI ?

83%

des dirigeants estiment que leur entreprise maîtrise la collecte et le tri des données.

38%

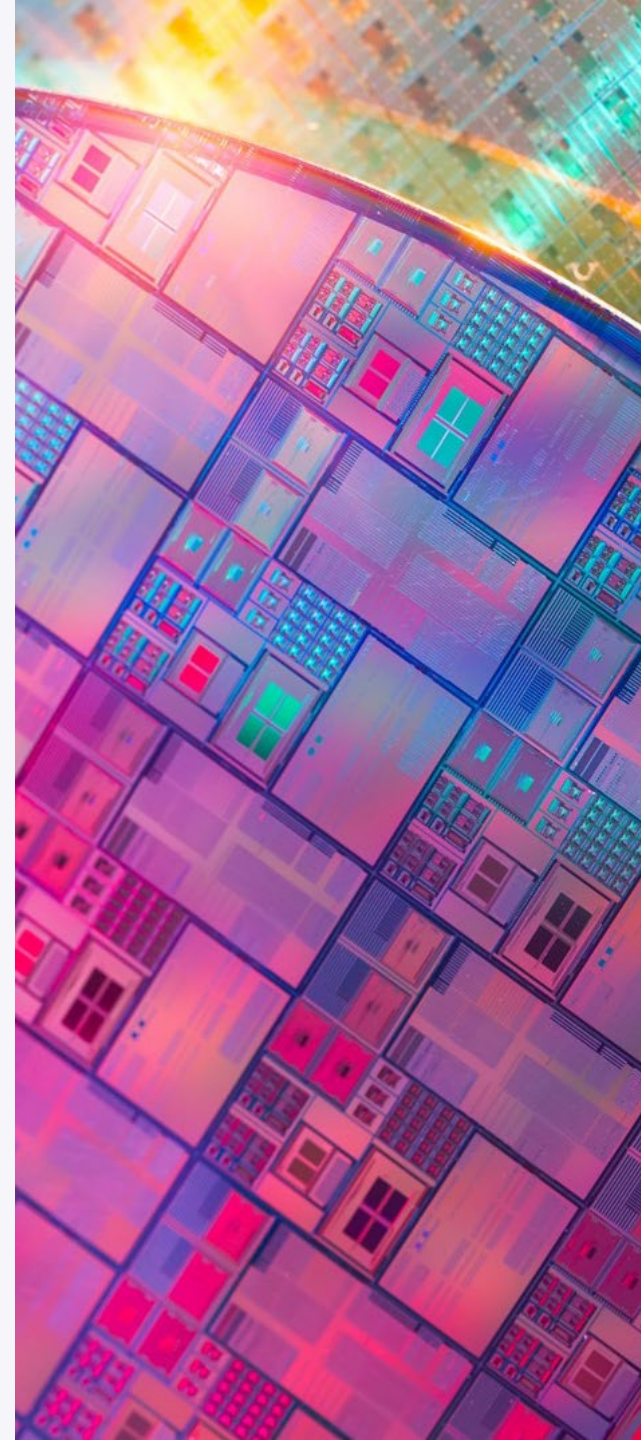
des dirigeants ont initié des actions pour développer les compétences en IA.

Avec l'essor de l'IA, les ETI se trouvent confrontées à une nouvelle donne technologique à laquelle, au-delà de l'enthousiasme qui les incite à l'utiliser, **elles souhaitent trouver des cas d'application concrets**. Aussi les ETI tentent-elles d'intégrer l'IA dans leurs opérations et processus quotidiens pour en mesurer les effets. Parmi les départements cibles, **ce sont le marketing (35 %), les opérations (28 %), la R&D (27 %) et la relation-client (25 %) qui jouent le rôle de pilotes**, soit le cœur de métier des ETI qui ne privilégient donc a priori pas les fonctions supports (juridique – 10 % et finance – 12 %).

Pour les dirigeants, comme pour les collaborateurs, **l'IA est perçue davantage comme un outil d'optimisation (58 %) qu'un actif stratégique indispensable à la survie de l'entreprise (20 %, 26 % pour les collaborateurs)**. Dans l'esprit des dirigeants, son impact sur le modèle d'affaires reste d'ailleurs encore à démontrer : **54 % d'entre eux pensent ainsi que l'IA ne les poussera pas à se transformer**.

Malgré tout, les initiatives visant à monter en compétence se multiplient. **38 % des dirigeants ont mis en place des actions spécifiques pour gagner en compétences en matière d'IA et 57 % des collaborateurs le déclarent de leur entreprise**. Dans les entreprises de plus de 1 000 salariés, l'organisation de ces ateliers est plus fréquente, respectivement à hauteur de 59 % et de 64 %.

Autre signe de l'intérêt des ETI, l'effort qui est porté sur la collecte et la valorisation des données, prérequis essentiels à l'utilisation de l'IA. **Ainsi les dirigeants sont 83 % (+6 points par rapport à 2023) à estimer que leur entreprise possède une excellente maîtrise de la collecte et du tri des données, et 58 % (vs. 56 % en 2023) jugent également la capacité de leur entreprise à intégrer l'intelligence artificielle excellente**. Les ETI sont donc en phase de test et cherchent à définir un retour sur investissement pour appliquer plus largement cette technologie à leur stratégie à long terme.



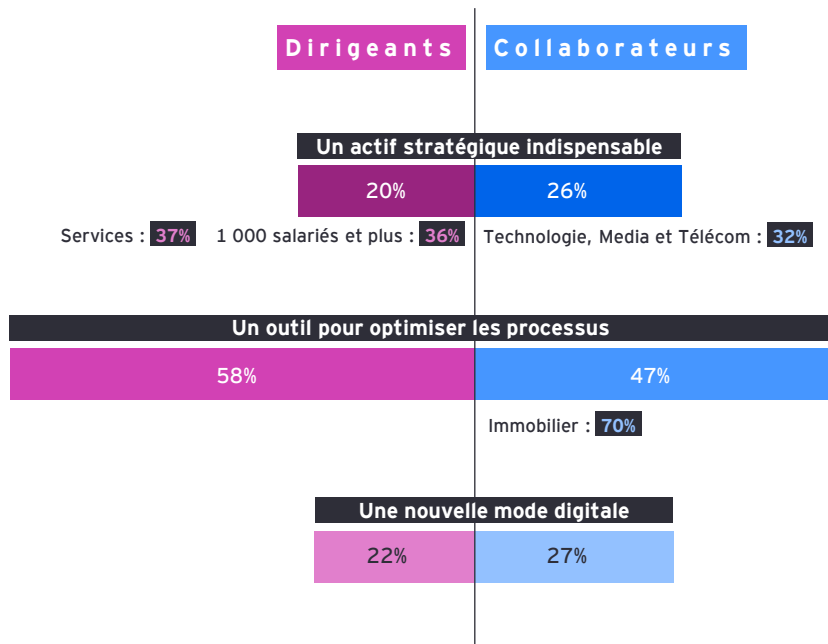
Les progrès de l'IA

vont-ils trop vite pour les ETI ?

Question

En ce qui concerne votre entreprise, considérez-vous l'IA comme :

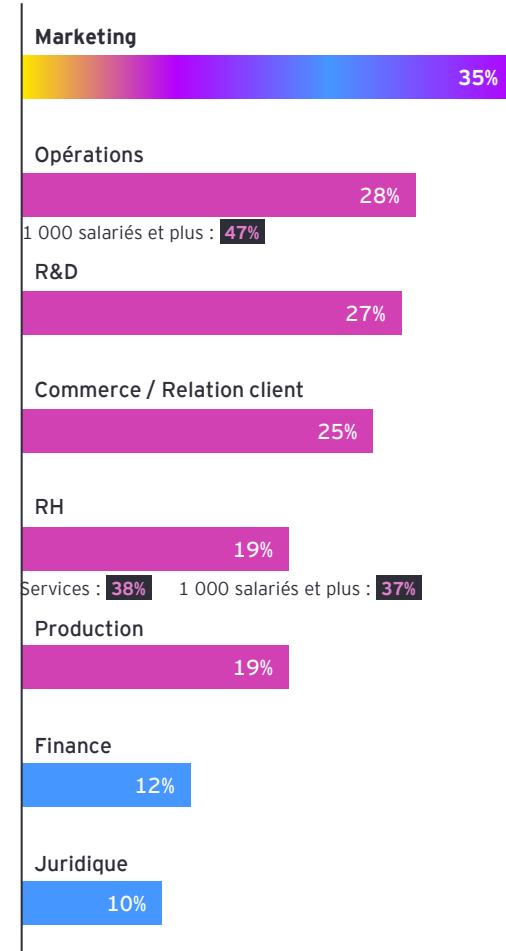
Base : ensemble des Dirigeants (151) / répondants Collaborateurs (1014)



Question

Avez-vous déjà déployé l'IA sur les domaines / processus suivants de votre entreprise ?

Base : ensemble des Dirigeants (151) - Plusieurs réponses possibles



Méthodologie

Echantillon Dirigeants

151

Dirigeants et décideurs
d'ETI françaises

<1,5Md€

Chiffre d'affaires

250 - 4 999

Salariés

25min

Questionnaire

25 | 13
JUL | SEP

2024

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de taille d'entreprise, chiffre d'affaires, statut de l'entreprise et de secteur d'activité.

Les résultats ont été redressés sur ces mêmes critères pour être représentatifs de la population des ETI françaises.

L'échantillon a été interrogé par questionnaire d'une vingtaine de minutes administré par téléphone sur **système CATI** (Computer Assisted Telephone Interview).

Les interviews ont été réalisées du **25 juillet au 13 septembre 2024**.

Echantillon Collaborateurs

1 014

Collaborateurs d'ETI
françaises.

20min

Questionnaire

25 | 30
JUL | AOÛ

2024

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de profession, secteur d'activité, taille d'entreprise, genre, âge, et région de résidence.

Les résultats ont été redressés sur ces mêmes critères pour être représentatifs de la population interrogée.

L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur **système CAWI** (Computer Assisted Web Interview) sur la base d'un questionnaire de 20 minutes.

Les interviews ont été réalisées du **25 juillet au 30 août 2024**.

Sondage OpinionWay pour EY en partenariat avec Numeum et Verlingue et avec le soutien du METI.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

Contacts

Alban de L'Espinay

Associé, Ernst & Young Advisory
alban.de.l.espinay@fr.ey.com

Florence Naillat

Déléguée générale adjointe, METI
f.naillat@m-eti.fr

Boris Mathieu

Délégué Editeurs et Plateformes, Numeum
bmathieux@numeum.fr

Jean Cossoul

Directeur Régional Paris - IdF, Verlingue
jean.cossoul@verlingue.fr

À propos du METI

Fédérant la communauté des ETI à l'échelle nationale et à travers le réseau des Clubs ETI régionaux, le METI poursuit une ambition : placer les ETI, entreprises de long terme garantes de la prospérité des régions, au cœur de la stratégie économique de la France et de l'Union européenne. Son action se structure suivant quatre axes principaux :

1. Documenter et mettre en lumière la contribution majeure des ETI au développement économique et social de leurs territoires d'implantation
2. Plaider pour la restauration des conditions du « travailler, produire et s'engager » en France en s'attaquant au différentiel de compétitivité
3. Promouvoir les dynamiques de transformation et d'engagement des ETI
4. Appeler à la création d'une catégorie ETI européenne et à la prise en compte des enjeux des ETI

www.m-eti.fr

À propos de Numeum

Numeum est le syndicat patronal et la première organisation des professionnels du numérique en France. Membre de la fédération Syntec qui constitue la deuxième branche représentative du MEDEF, il représente les entreprises de services du numérique (ESN), les éditeurs de logiciels, les plateformes et les sociétés d'Ingénierie et de Conseil en Technologies (ICT). Numeum rassemble près de 2 500 entreprises adhérentes qui réalisent 85% du chiffre d'affaires total du secteur qui lui-même représente 70 milliards d'euros de chiffre d'affaires et 670 000 collaborateurs en France. Présidé par Véronique Torner depuis juin 2023, Numeum met en œuvre un projet d'impact pour faire rayonner la filière et fédérer les écosystèmes des professionnels du Numérique en France et en Europe. La présidence se fixe trois grandes priorités : les régions, pour accompagner les adhérents partout en France, les compétences, pour répondre aux défis de l'attractivité et de la mixité, et le numérique responsable pour accompagner et soutenir le développement d'un écosystème numérique dans une trajectoire d'impact positif sur le plan économique, social, sociétal et environnemental.

Pour en savoir plus : www.numeum.fr

À propos de Verlingue

Courtier en assurances spécialisé dans la protection des entreprises, Verlingue est une filiale du Groupe Adelaïde. Engagé aux côtés des entrepreneurs, Verlingue se donne pour ambition de faire du management des risques et de la protection des collaborateurs un véritable levier de création de valeur et de performance pour ses clients. Implanté en France, en Portugal, en Suisse, au Royaume-Uni, en Italie, et présent via des partenaires dans plus de 100 pays, Verlingue accompagne ses clients, dans la durée et à chaque instant, pour mieux comprendre et anticiper les nouveaux risques afin de concevoir des solutions simples et performantes pour protéger leurs activités (Risques de l'entreprise) et leurs collaborateurs (Protection sociale complémentaire et retraite).

Verlingue.fr

EY | Building a better working world

La raison d'être d'EY est de participer à la construction d'un monde plus équilibré, en créant de la valeur sur le long terme pour nos clients, nos collaborateurs et pour la société, et en renforçant la confiance dans les marchés financiers.

Expertes dans le traitement des données et des nouvelles technologies, les équipes EY, présentes dans plus de 150 pays, contribuent à créer les conditions de la confiance dans l'économie et répondent aux enjeux de croissance, de transformation et de gestion des activités de nos clients.

Fortes de compétences en audit, consulting, droit, stratégie, fiscalité et transactions, les équipes EY sont en mesure de décrypter les complexités du monde d'aujourd'hui, de poser les bonnes questions et d'y apporter des réponses pertinentes.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun représente une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Les informations sur la manière dont EY collecte et utilise les données personnelles, ainsi que sur les droits des personnes concernées au titre de la législation en matière de protection des données sont disponibles sur ey.com/privacy. Les cabinets membres d'EY ne pratiquent pas d'activité juridique lorsque les lois locales l'interdisent. Pour plus d'informations sur notre organisation, veuillez vous rendre sur notre site ey.com.

© 2024 Ernst & Young Advisory
Tous droits réservés.

Studio BMC France - 2409BMC146-03
SCORE N° 2024-065.
ED None.

Cette publication a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale, juridique ou autre. Pour toute question spécifique, veuillez vous adresser à vos conseillers.

ey.com/fr

Remerciements

Comité de rédaction Volet Numérique

Ernst & Young Advisory

Arthur de La Brunière, Manager
Marie Desfour, Consultante
Marianne Goudry, Manager
Jean-Christophe Liaubet, Associé
Cyril Vart, Associé

EY & Associés

Patrick Vincent-Genod, Associé

EY Société d'Avocats

Yaël Cohen-Hadria, Associée

Numeum

Constance Marsilli

METI

Giula Rampa, METI

EY Services France

Marketing : Audrey Vines, Zoé Pruvost

Studio graphique : Charlotte Thomas

Médiatisation : Amélie Fournier,

Nicolas Bouchez, Joachim Martin

Réseaux sociaux : Louise Saint Mars,

Lucas Da Silva

Content Lab : Anne-Sophie Bluzat