



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

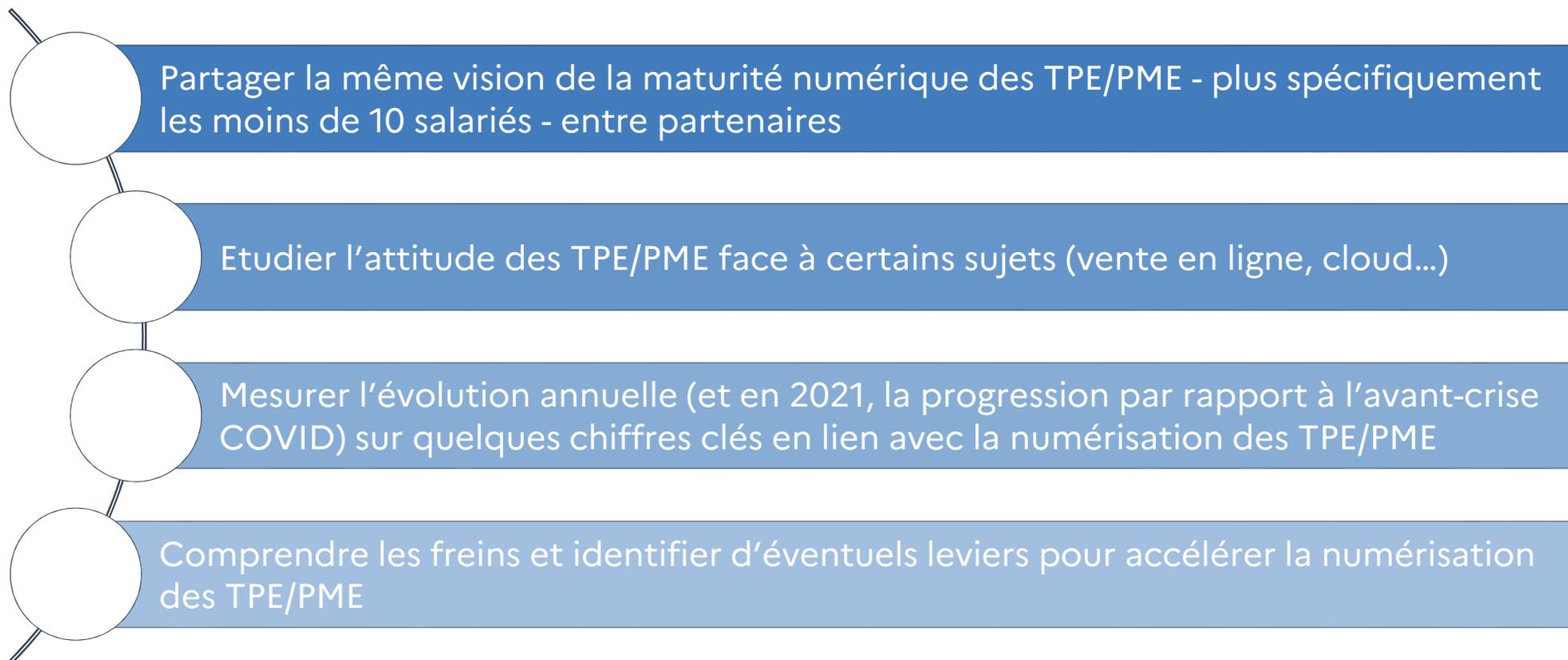


**FRANCE NUM**

# Baromètre France Num

Résultat de l'enquête 2021

## Objectifs du baromètre France Num



# Plan



## Méthodologie 2021

des résultats représentatifs de la population 2020 des TPE/PME françaises  
avec une segmentation pour mesurer les évolutions 2021 / 2020

### Période

- Du 19/03/2021  
au 06/04/2021

### Taille de l'échantillon

- 2 796 entreprises  
répondantes  
(1 013 en 2020) : **1 950 TPE  
avec moins de 10 salariés  
interrogées dont 733 de  
0 salariés**
- Dont 425 par téléphone (les  
plus petites) pour éviter les  
biais du mode  
d'interrogation par mail

### Continuité de l'étude BCG/EY 2020

- Reprise de questions sur la  
maturité numérique par le  
baromètre afin de mesurer  
l'évolution d'une année sur  
l'autre
- Etude de plus grande  
ampleur permettant une  
meilleure appréhension des  
TPE/PME et de leur attitude  
face au numérique

### Résultats

- Représentatifs de la  
population 2020 des  
TPE/PME françaises en  
termes de taille  
d'entreprise, de secteur  
d'activité ou de région
- Meilleure prise en compte  
des TPE de moins de  
10 salariés, plus  
particulièrement celles de  
0 salariés peu étudiées par  
rapport aux autres études  
(DESI, INSEE...)

## Structure du questionnaire



**Section 1 – Connaissance de l’entreprise**  
âge dirigeant, sexe, fonction, date création,  
type d’activité, CA...



**Section 2 – Projets et motivations**  
(priorités à 2 ans, motivations personnelles)



**Section 3 – Attitude vis-à-vis du numérique**  
(niveau d’expertise, perception des  
bénéfices/risques du numérique)



**Section 4 – Niveau d’équipement  
numérique**  
(matériel, commercial, gestion, production-  
logistique, organisation du travail)



**Section 5 – Impact du numérique**  
(quelle vision du dirigeant sur l’intérêt du  
numérique pour ses coûts, son organisation,  
quelle motivation/freins à utiliser certains  
équipements (site, réseaux sociaux))



**Section 6 - Projets numériques**  
(priorités à 2 ans, sources de financement  
envisagées)



**Section 7 – Accompagnement à la  
transformation numérique**  
(le dirigeant a-t-il recours à des prestations  
d’accompagnement, quelle est sa  
connaissance des acteurs, et notamment de  
France Num)

Résultats du baromètre France Num 2021

# Évolutions entre 2020 (avant la crise COVID) et 2021

Les motivations des dirigeants et priorités pour l'entreprise ont changé.  
**Avant la crise, le dirigeant était fier de sa réussite et prudent,**  
sa priorité était de **fidéliser ses clients...**

**Motivations personnelles du dirigeant**  
(2020)



Etre fier de ma réussite

Etre prudent

Servir mes **clients**

**Priorités pour l'entreprise**  
(2020)



Fidéliser mes **clients**

Etre conforme à la réglementation

Augmenter ma base **client**

...après la crise, la motivation principale du dirigeant est de **s'adapter** et de **s'en sortir malgré la crise**

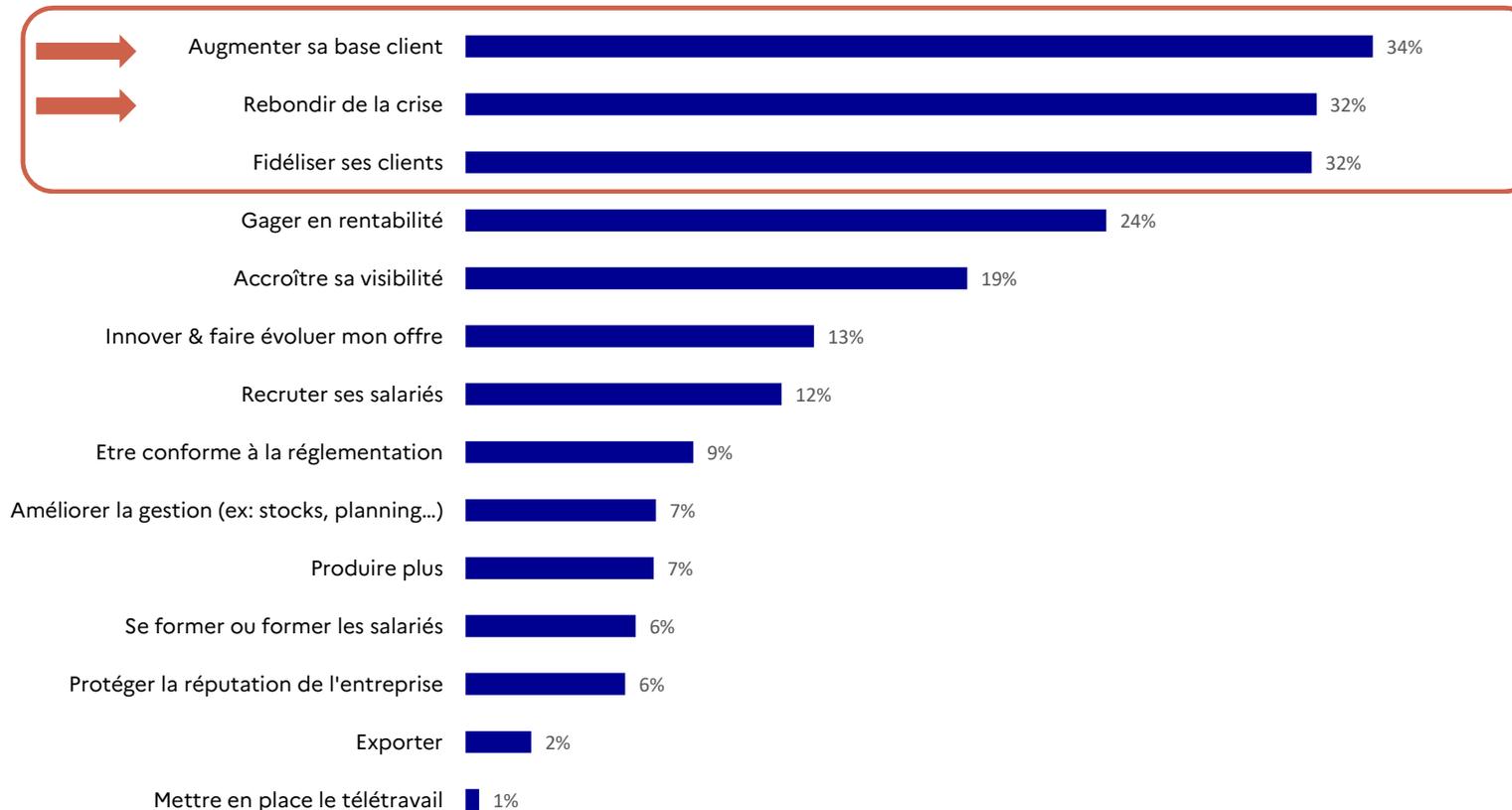
### Motivations personnelles du dirigeant (2021)



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : 49% des TPE/PME citent le fait de « Savoir s'adapter au changement ou être agile » comme motivation personnelle

...après la crise, **l'augmentation de la base client** a pris le pas sur la fidélisation des clients dans les priorités de l'entreprise. **Rebondir de la crise** fait également partie des priorités

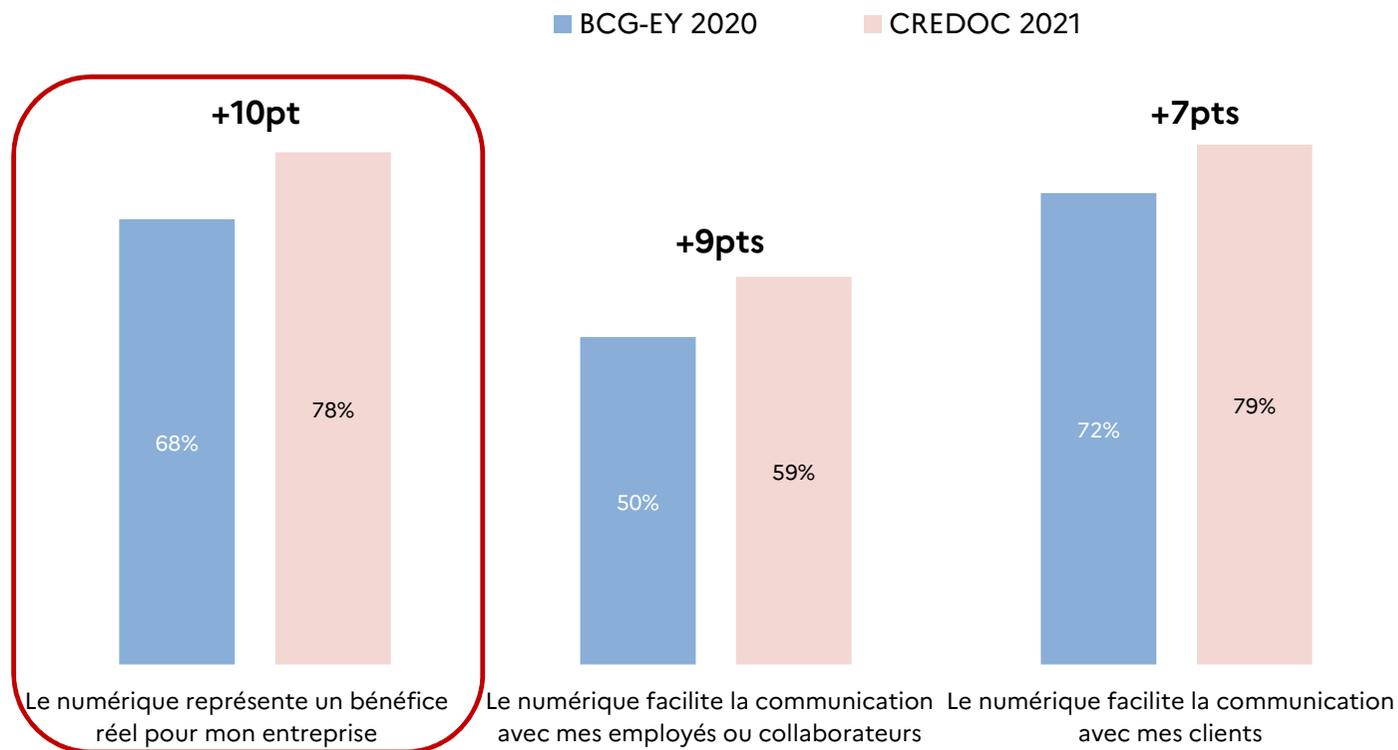
### Priorités pour l'entreprise (2021)



Echantillon 2 796 répondants \_Guide de lecture : 34% des TPE/PME citent le fait de vouloir « augmenter leur base client » parmi leurs priorités

## De plus en plus de dirigeants d'entreprises trouvent que **le numérique représente un bénéfice réel pour l'entreprise**

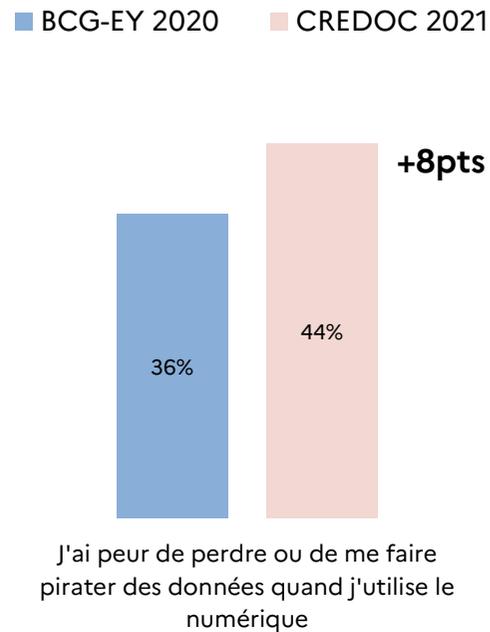
### Avantages du numérique pour mon entreprise – 2020/2021



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 78% des TPE/PME considèrent que le numérique représente un bénéfice pour leur entreprise, contre 68% en 2020

## En revanche, de plus en plus d'entreprises (TPE/PME) craignent pour la sécurité de leurs données

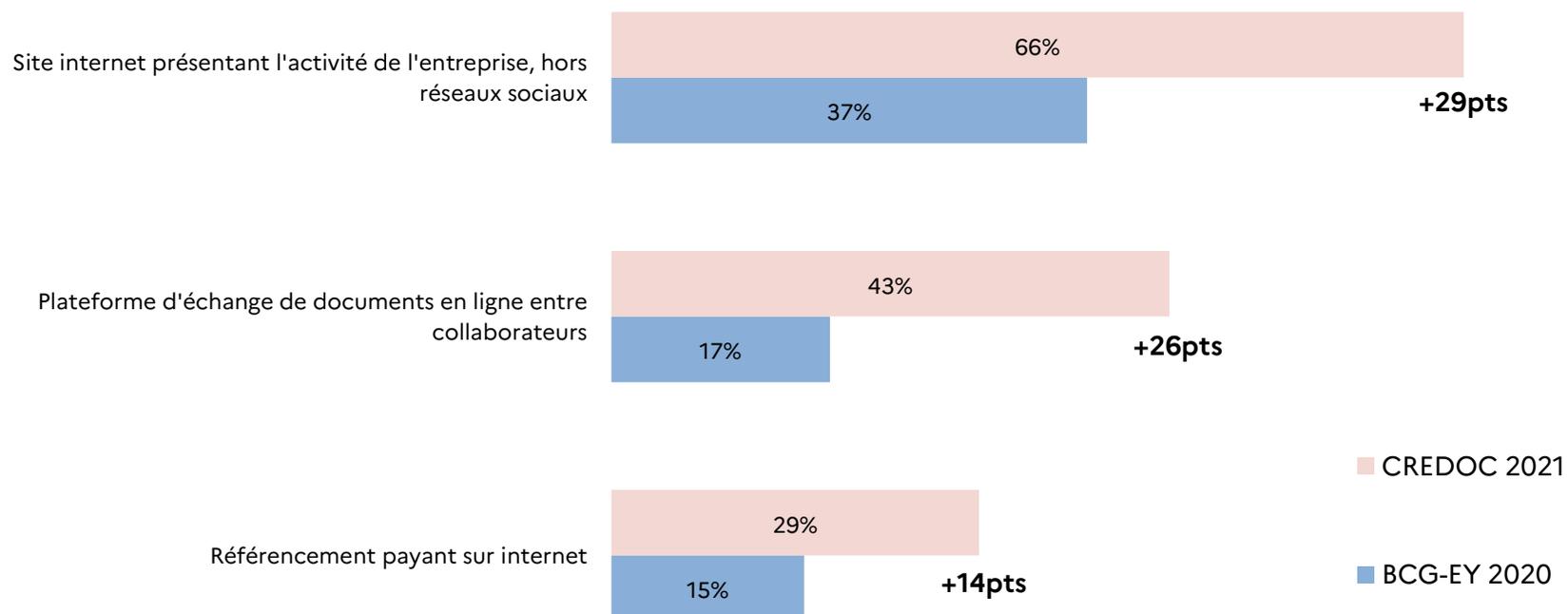
### Mes craintes vis-à-vis du piratage des données



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 44% des TPE/PME déclarent avoir peur de se faire pirater quand elles utilisent le numérique, contre 36% en 2020

## De plus en plus de TPE/PME sont équipées en numérique (1)

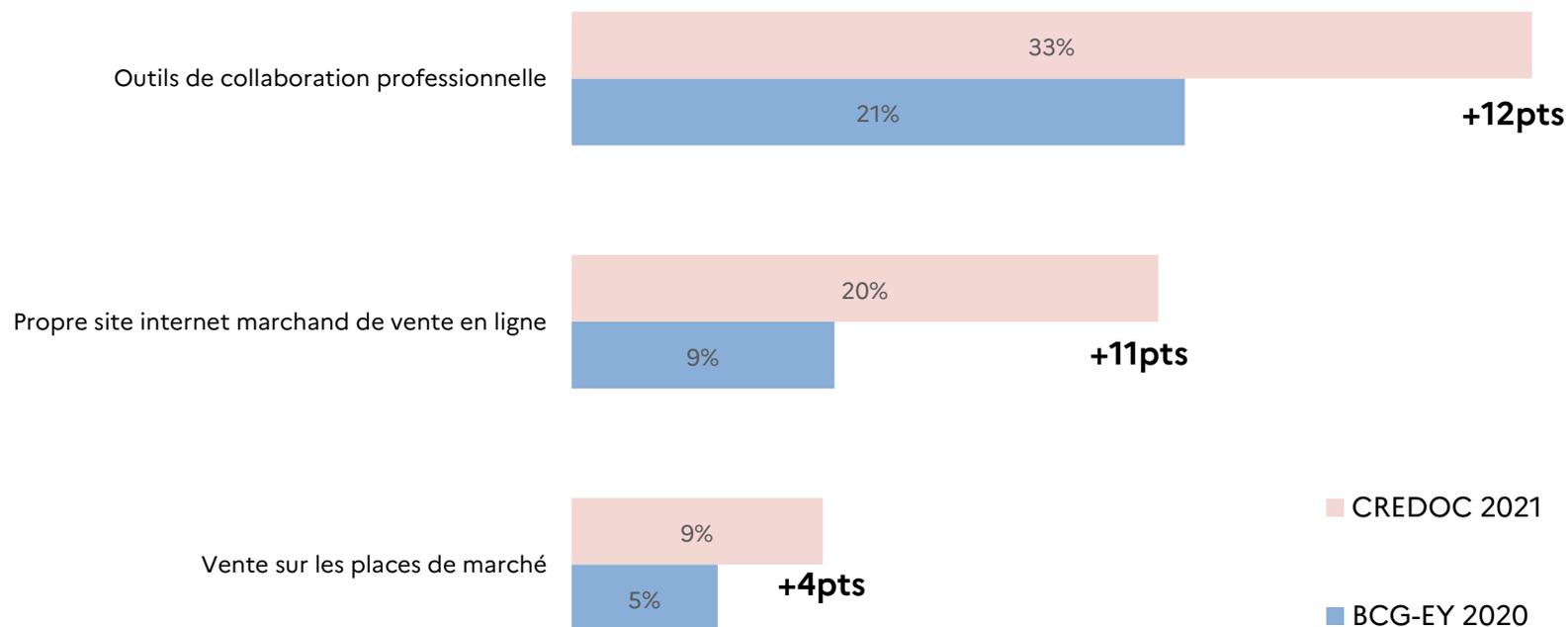
### Taux d'équipement par outil pour les TPE/PME – 2020/2021



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 66% des TPE/PME ont un site internet présentant leur activité, contre 37% en 2020

## De plus en plus de TPE/PME sont équipées en numérique (2)

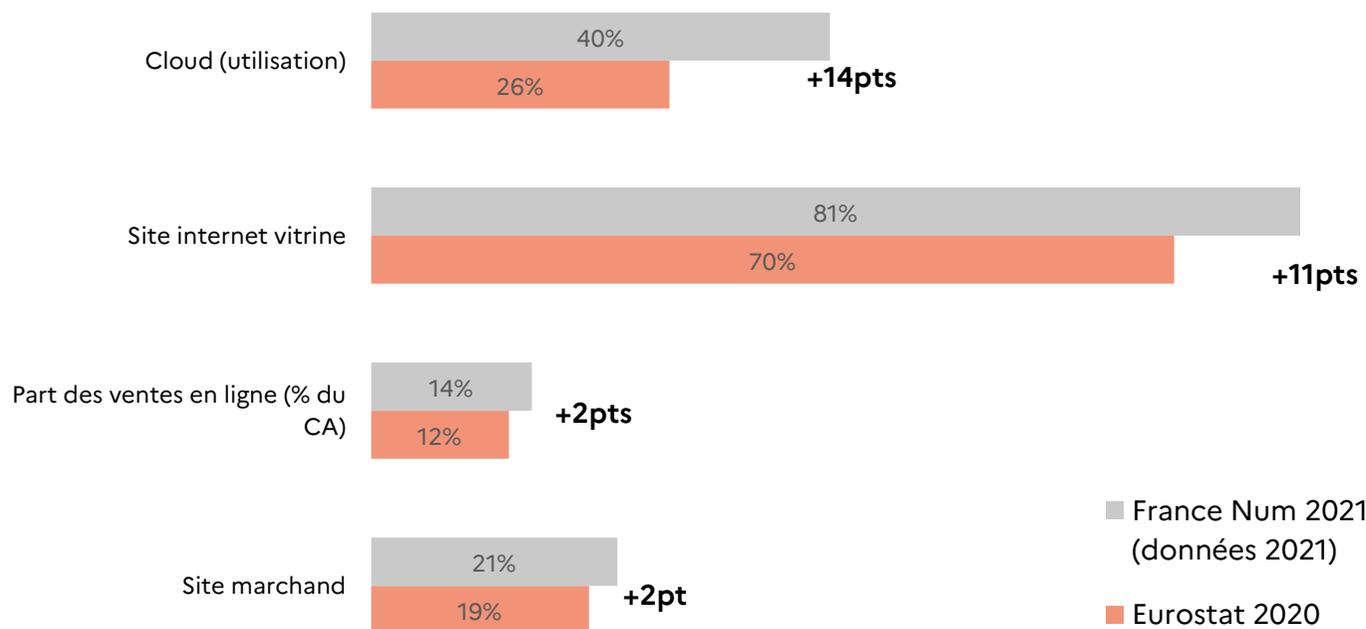
### Taux d'équipement par outil pour les TPE/PME – 2020/2021



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 20% des TPE/PME déclarent avoir un site internet marchand, contre 9% en 2020

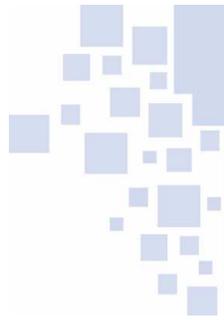
## De même, de plus en plus de PME (10-249 salariés) utilisent les outils numériques et font de la vente en ligne

### Taux d'équipement par outil pour les PME – 2020/2021



Echantillon 842 répondants \_ Guide de lecture : 81% des PME de 10 à 249 salariés déclarent avoir un site internet vitrine en 2021 contre 70% en 2020.

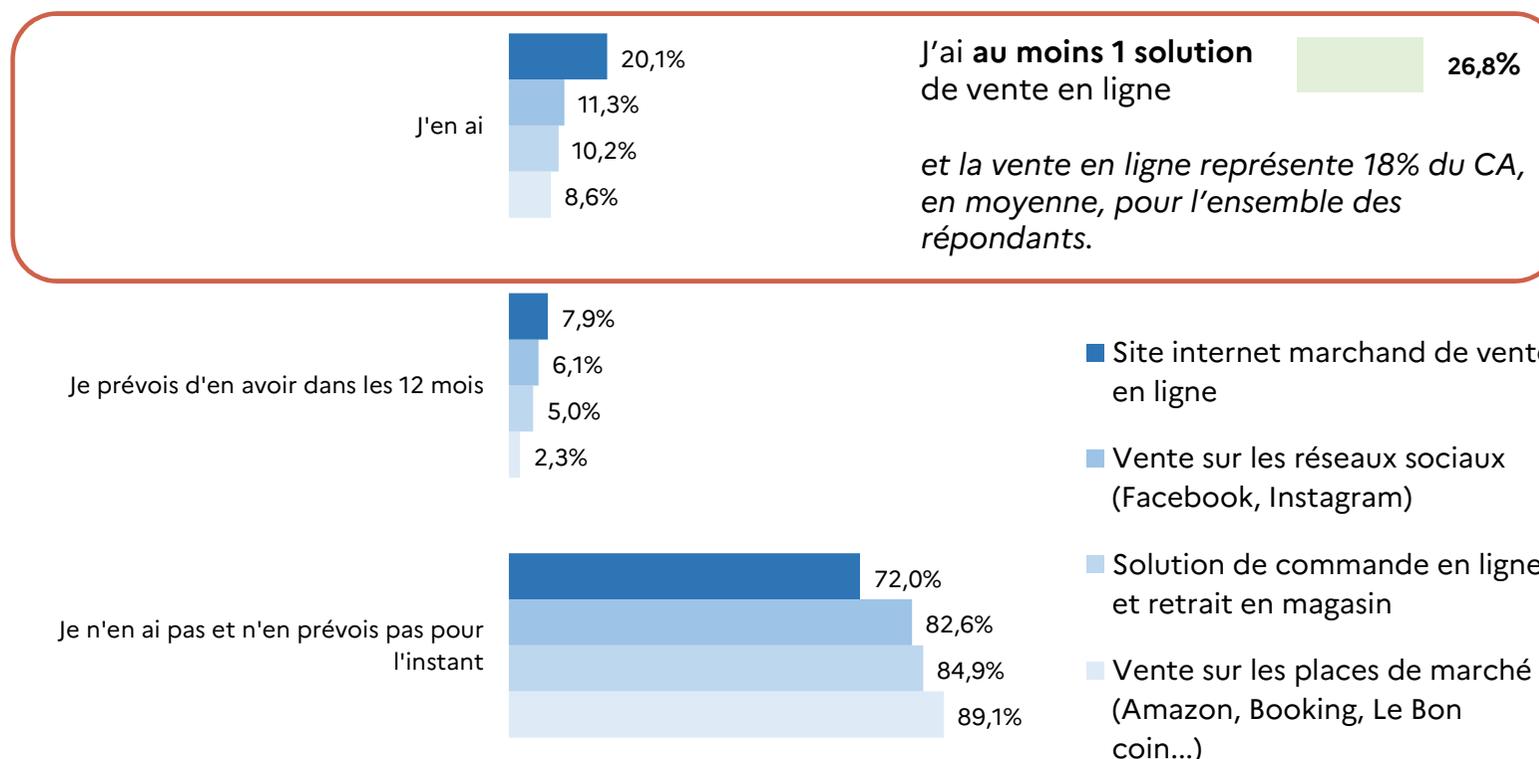
Résultats du baromètre France Num 2021



# Focus Vente en ligne/Visibilité/ Outils de gestion

## Vente en ligne :

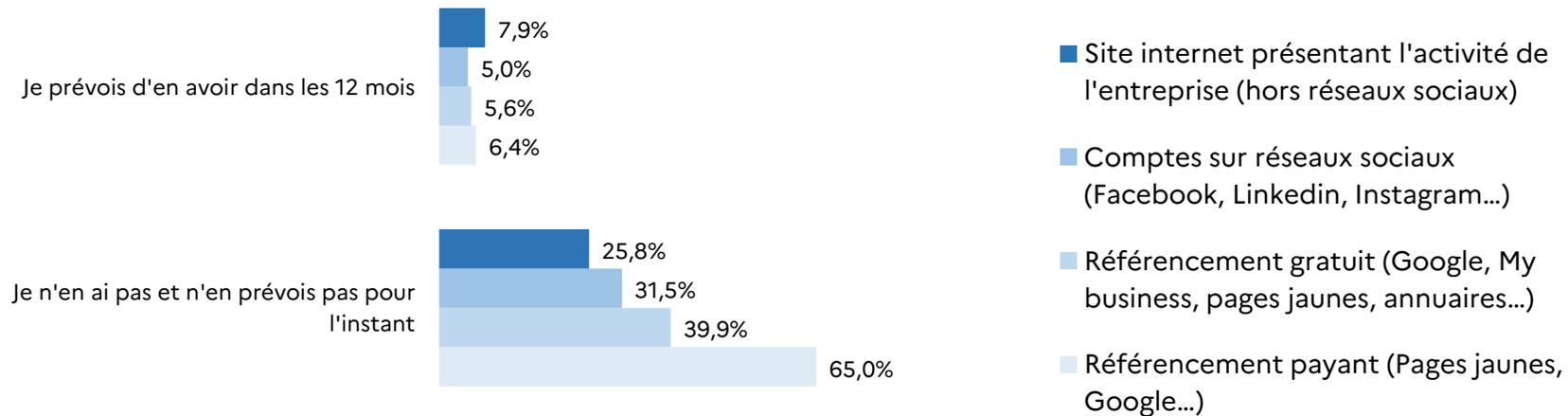
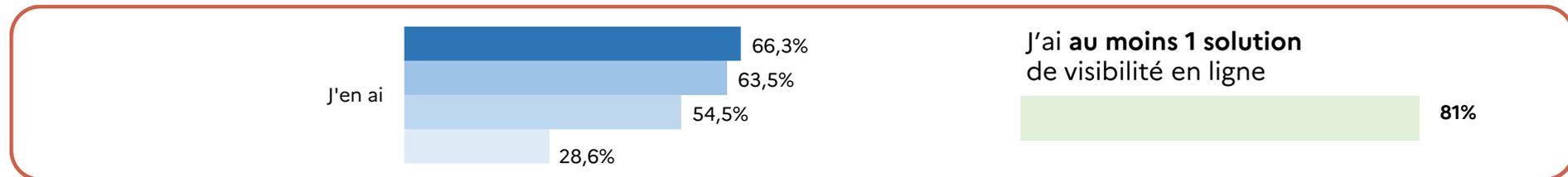
Plus d'un quart des entreprises a au moins une solution de vente en ligne et la vente en ligne représente en moyenne 18% du CA. C'est le site marchand qui est le plus utilisé.



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 20,1% des TPE/PME déclarent vendre via le site internet marchand de vente.

## Visibilité en ligne :

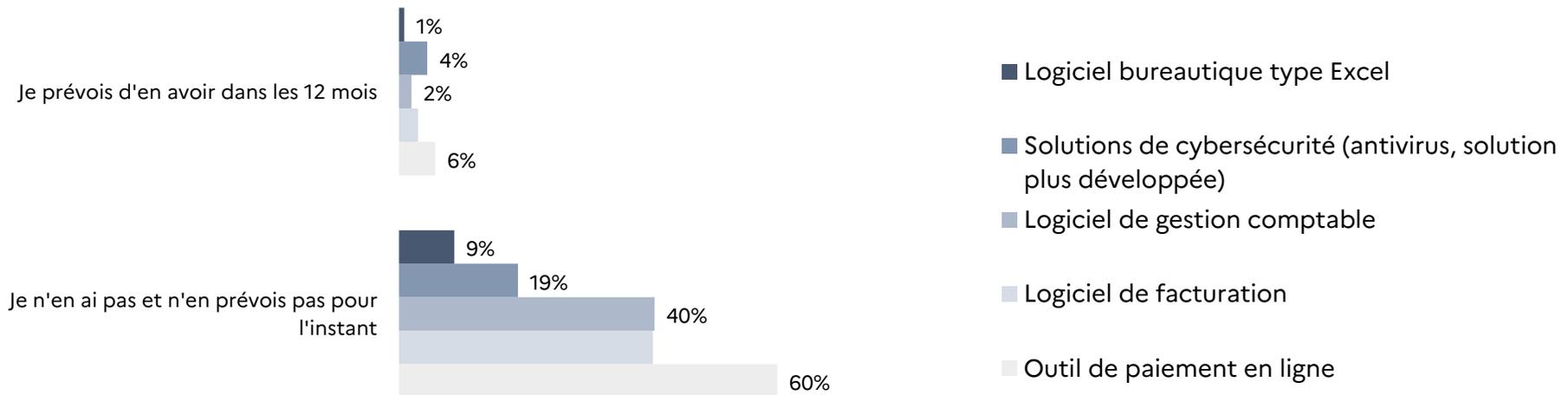
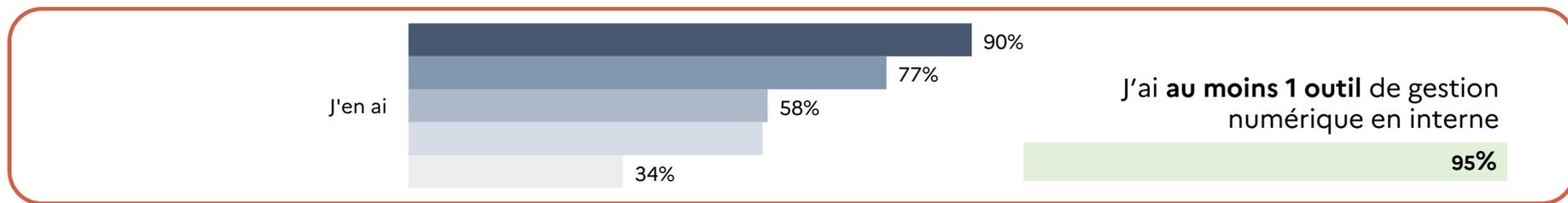
81% des entreprises ont au moins une solution de visibilité en ligne, notamment un site internet vitrine ou des comptes sur les réseaux sociaux.



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 66,3% des TPE/PME déclarent avoir un site internet présentant l'activité de l'entreprise.

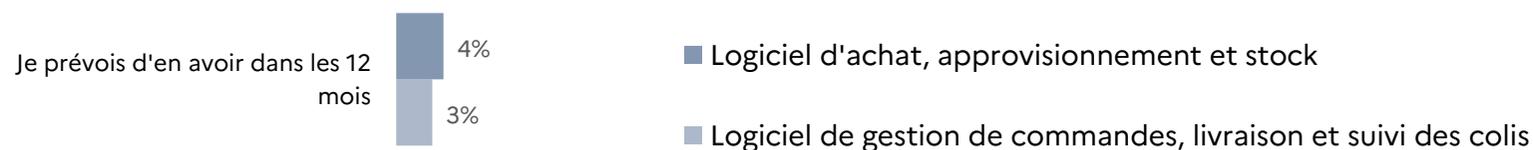
## Outil de gestion :

95% des entreprises ont au moins une solution.



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 90% des TPE/PME déclarent avoir un logiciel de bureautique, type Excel.

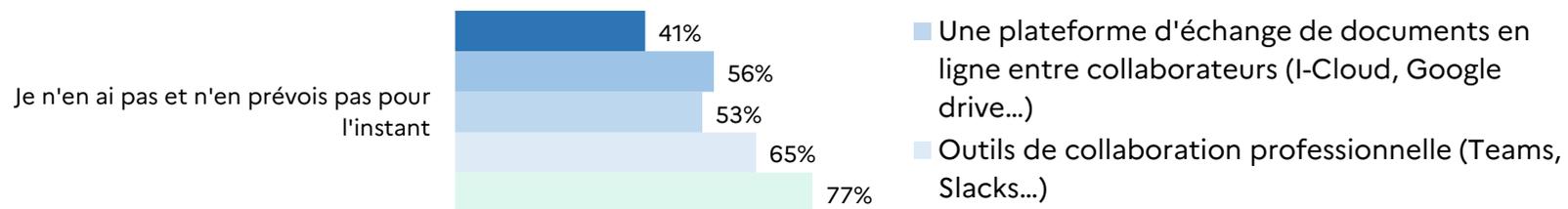
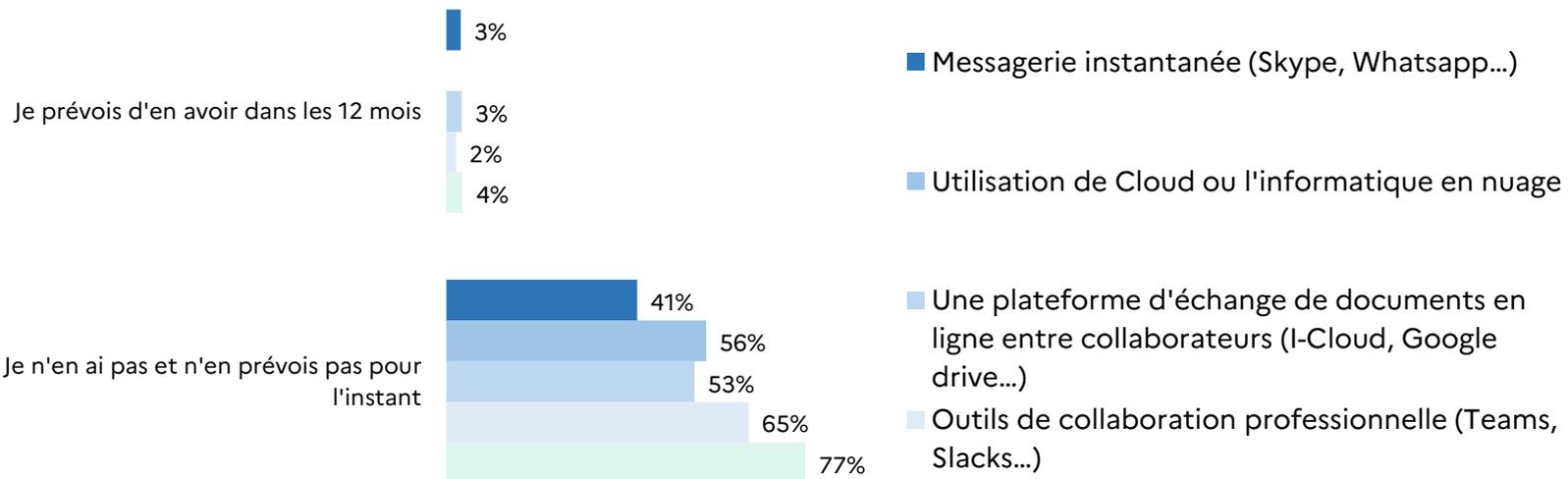
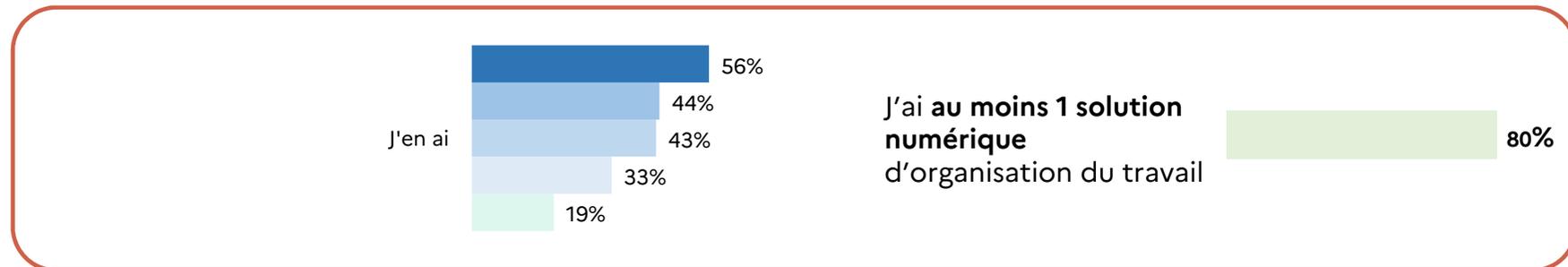
## Outil de gestion de production, achats et logistique : 24% des entreprises ont au moins une solution



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 17% des TPE/PME déclarent avoir un logiciel d'achat, approvisionnement et stock.

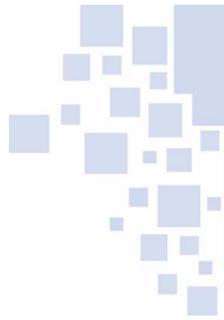
## Organisation du travail :

80% des entreprises ont au moins une solution numérique pour l'organisation du travail.  
Il s'agit principalement de messagerie instantanée (Skype, Whatsapp...)



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 56% des TPE/PME déclarent avoir une messagerie instantanée (Skype, Whatsapp...).

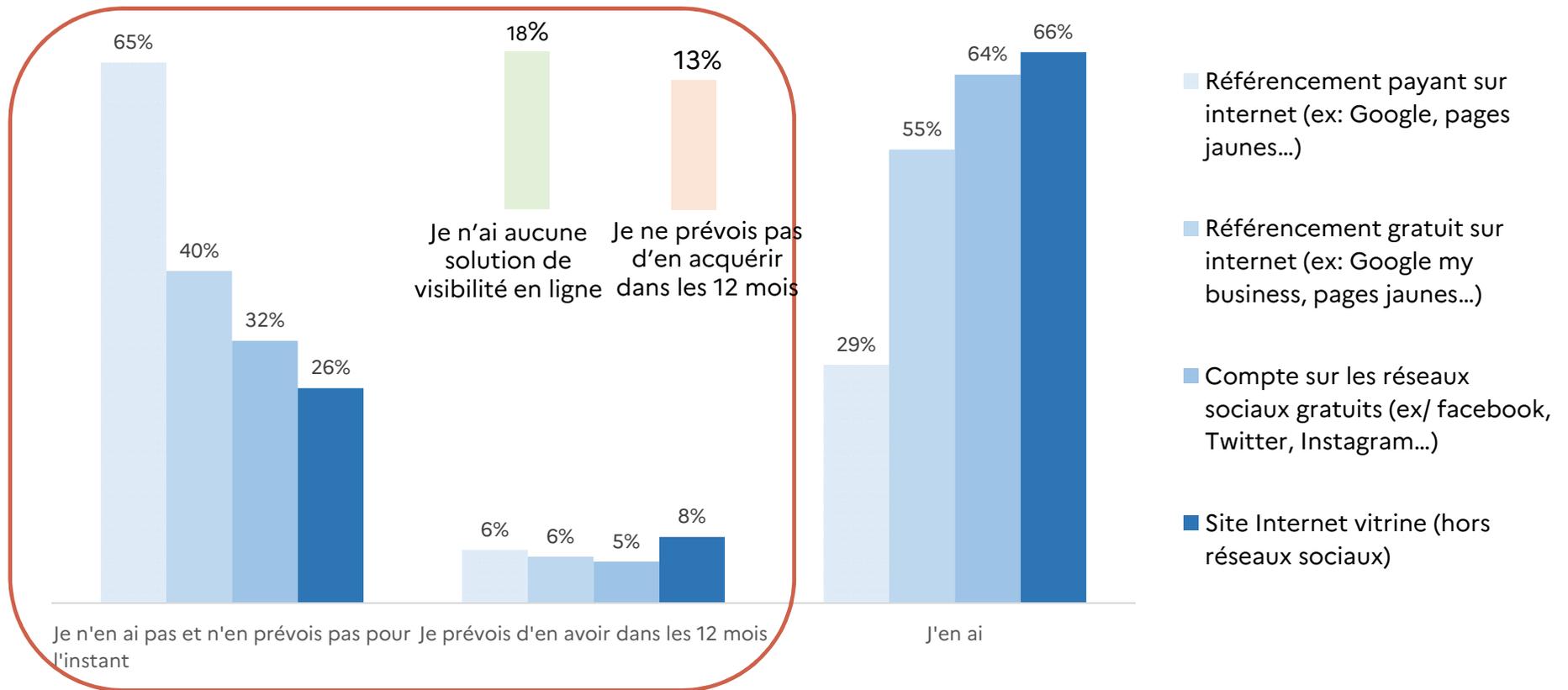
Résultats du baromètre France Num 2021



# Pourquoi certaines entreprises n'utilisent pas le numérique?

## Outils de visibilité en ligne :

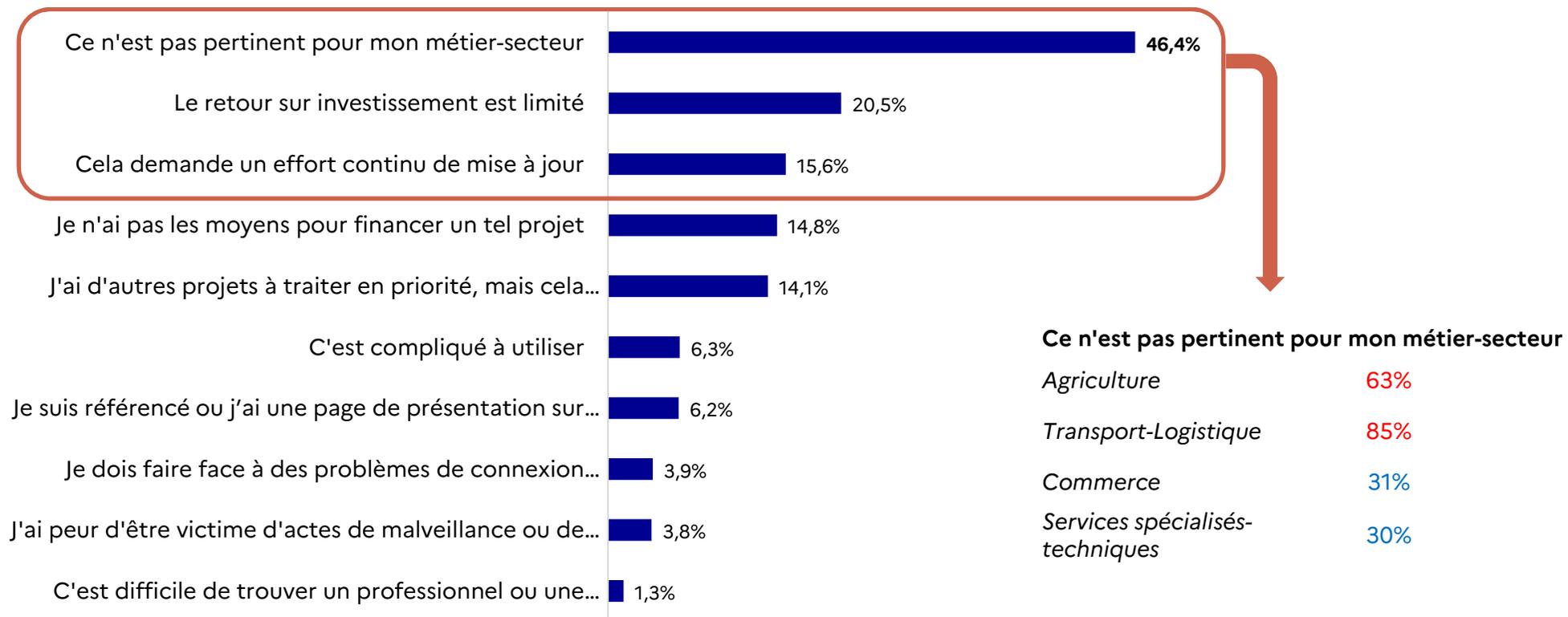
**18% des entreprises n'ont aucune solution pour avoir de la visibilité en ligne dont 13% ne prévoient pas d'en acquérir dans les 12 mois.**



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 65% des TPE/PME déclarent n'avoir aucun outil de référencement payant sur internet et ne pas prévoir pour l'instant d'en avoir.

## « Pourquoi n'avez-vous pas de site internet d'entreprise ? »

Parce que « ce n'est **pas pertinent** pour mon métier, mais aussi parce-que **le retour sur investissement est limité**. En plus, **cela demande un effort continu de mise à jour !** »

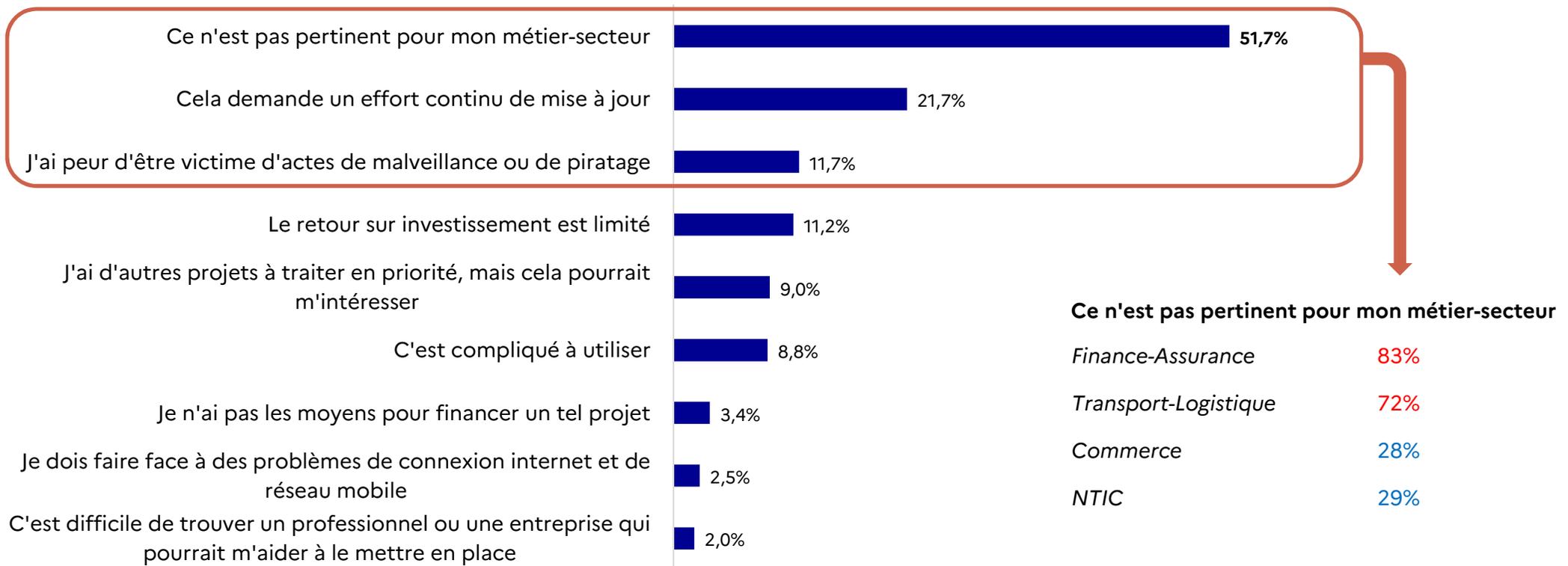


Echantillon 894 répondants \_ Guide de lecture : Parmi les TPE/PME n'ayant pas de site internet, 46,4% considèrent que ça n'est pas pertinent pour leur métier-secteur.

## « Pourquoi n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux ? »

Parce que « l'utilisation des réseaux sociaux n'est *pas pertinente pour mon métier* et cela demande *un effort continu de mise à jour*.

De plus, j'ai *peur d'être victime de malveillance ou de piratage* »



Echantillon 1 009 répondants \_ Guide de lecture : Parmi les TPE/PME n'utilisant pas les réseaux sociaux, 51,7% considèrent que ça n'est pas pertinent pour leur métier-secteur.

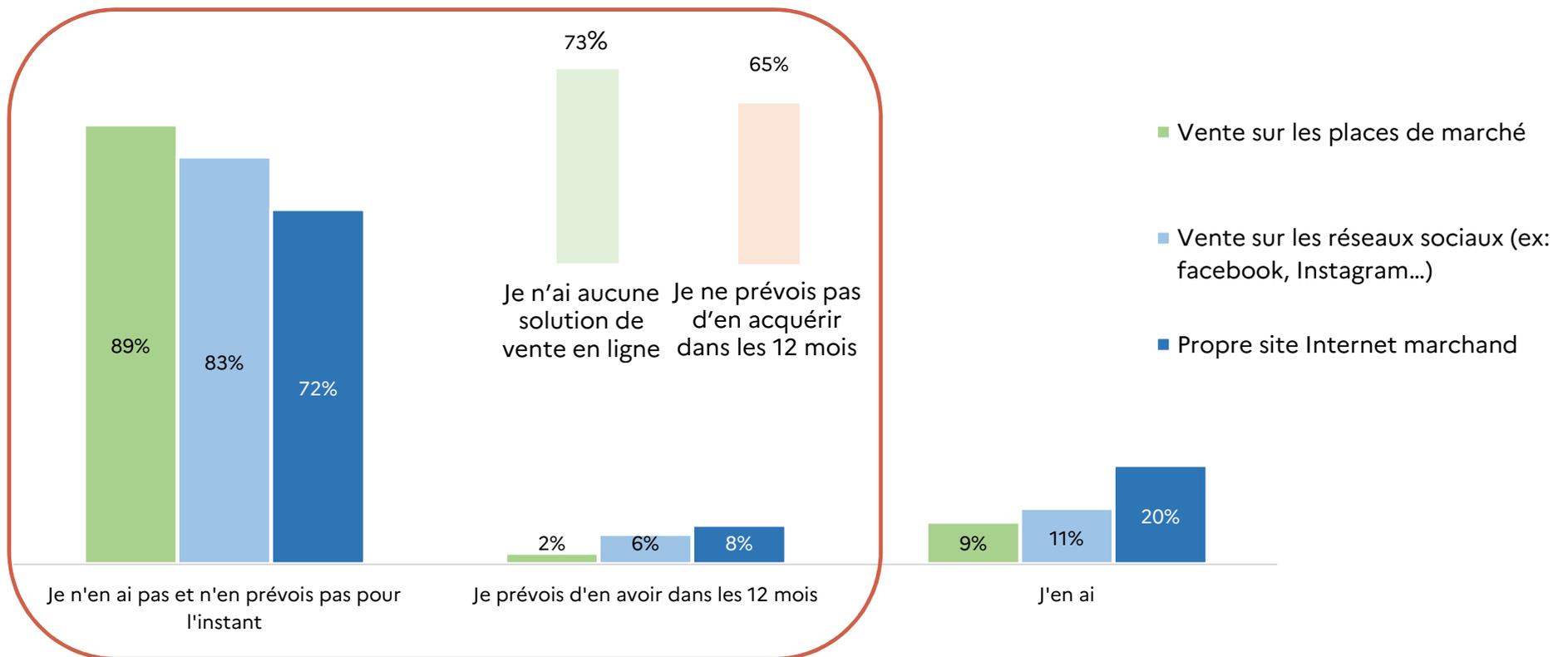
## « Pourquoi n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux ? »

### Sélection de verbatim

- Notre activité nécessite discrétion et confiance de nos clients.
- Les réseaux sociaux sont très chronophages et il y a trop de choses totalement superflues et inutiles, il faut regarder trop de choses pour récupérer si peu de bon
- Défiance, mais nous commençons à les utiliser pour le recrutement
- C'est une forme de publicité déguisée qui ne suit pas les obligations de notre profession
- Les réseaux sociaux ne me correspondent pas de plus cela ne draine pas que du bon.
- La meilleur publicité et le bouche à oreille (hormis une vitrine sur le net avec un bon classement sur les moteurs de recherches.
- Je suis médecin
- Nous sommes une compagnie d'assurance liée par le secret défense
- Je suis proche de la retraite
- L'axe de développement est le visuel et le bouche a oreille
- Le site est suffisant

## Outils de vente en ligne :

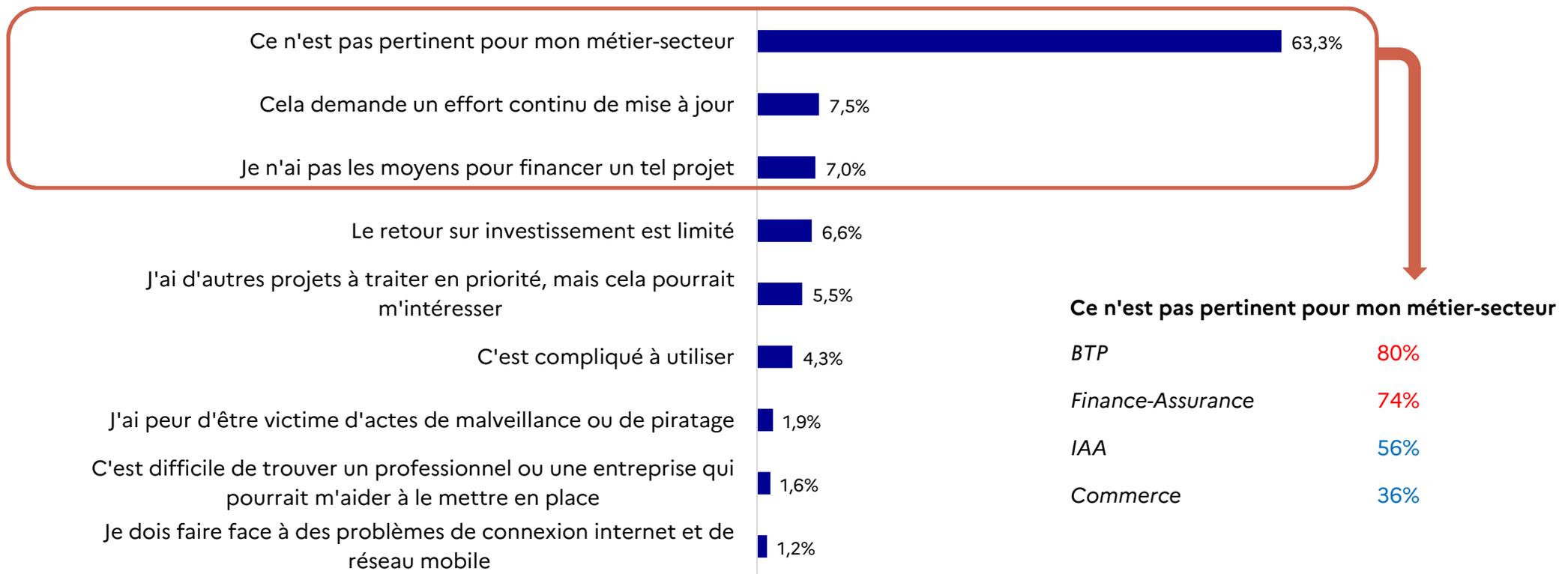
**73%** des entreprises n'ont aucune solution pour la vente en ligne, et **65%** ne prévoient pas pour l'instant d'en acquérir dans les 12 mois.



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 89% des TPE/PME déclarent n'avoir aucun outil de vente sur les places de marché et ne pas prévoir pour l'instant d'en avoir

## « Pourquoi ne vendez-vous pas vos produits et services en ligne ? »

Parce que « la vente en ligne n'est **pas pertinent** pour mon métier. De plus, cela demande **un effort continu de mise à jour**, et enfin, je n'ai **pas les moyens financiers** »



Echantillon 2 231 répondants \_ Guide de lecture : Parmi les TPE/PME ne vendant pas en ligne, 63,3% considèrent que ça n'est pas pertinent pour leur métier-secteur.

## « Pourquoi ne vendez-vous pas vos produits et services en ligne ? »

### Sélection de verbatim : non pertinent

- Accueil d'enfants difficile à faire en ligne:)
- Activité de sous-traitance industrielle
- Nous sommes une agence d'interim
- Ce n'est pas un produit mais une prestation de service que nous réalisons
- C'est un produit gratuit
- Difficile de faire de la vente en ligne en tant que paysagiste
- Je fournis ma production exclusivement à la société mère
- Je ne vends pas de produits mais des actes de diagnostic
- Je vends du service et des logiciels en SAAS
- La majorité des commandes sont du "sur mesure"
- L'activité travaux publics ne peut pas se vendre en ligne
- Je suis médecin
- Nous ne faisons que les devis
- Nous ne vendons rien, nous sommes investisseurs
- Nous vendons de la prestation humaine à domicile (aide et soins), impossible à vendre en ligne

## « Pourquoi ne vendez-vous pas vos produits et services en ligne ? »

### Sélection de verbatim : difficultés rencontrées

- Cela serait trop de travail en plus, sinon un projet dans longtemps si besoin
- Le click & collect m'intéresse mais les devis sont exorbitants pour une toute petite structure comme la mienne et le construire soi-même, je n'ai ni la compétence, ni la santé, ni la productivité des manutentions de mes produit
- Manque de moyen
- Manque de personnels
- Manque de temps
- Pas de stocks suffisants
- Proche de la retraite
- Produits compliqués à expédier
- Taille et dimension des pièces inappropriées

## « Pourquoi ne vendez-vous pas vos produits et services en ligne ? »

### Sélection de verbatim : ne recherche pas de clients

- J'ai des clients très fidèles qui me connaissent, donc des collaborations très régulières.
- Pas de prospective nouveaux clients nécessaire à ce stade.
- Favorise la relation directe avec le client

### Sélection de verbatim : autre solution retenue

- Nous sous-traitons avec Uber eat, Just eat, Deliveroo
- Passe par des distributeurs
- Vente des produits d'assurance en ligne gérée directement par notre mandante.

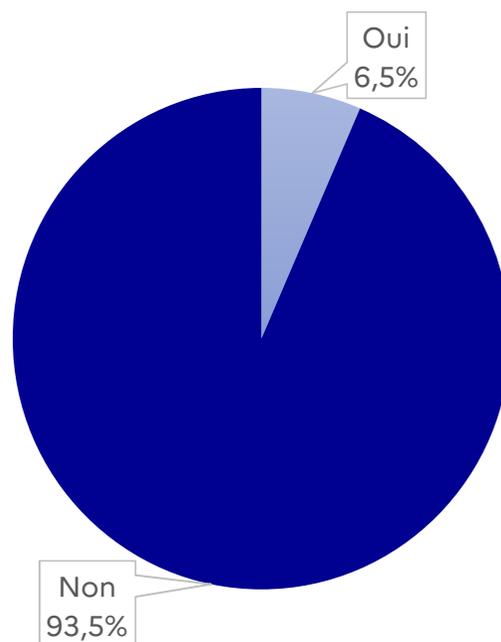
Résultats du baromètre France Num 2021



# Accompagnement à la transformation numérique

## Une notoriété relative de France Num, qui mérite d'être renforcée

### Connaissez-vous France Num ?

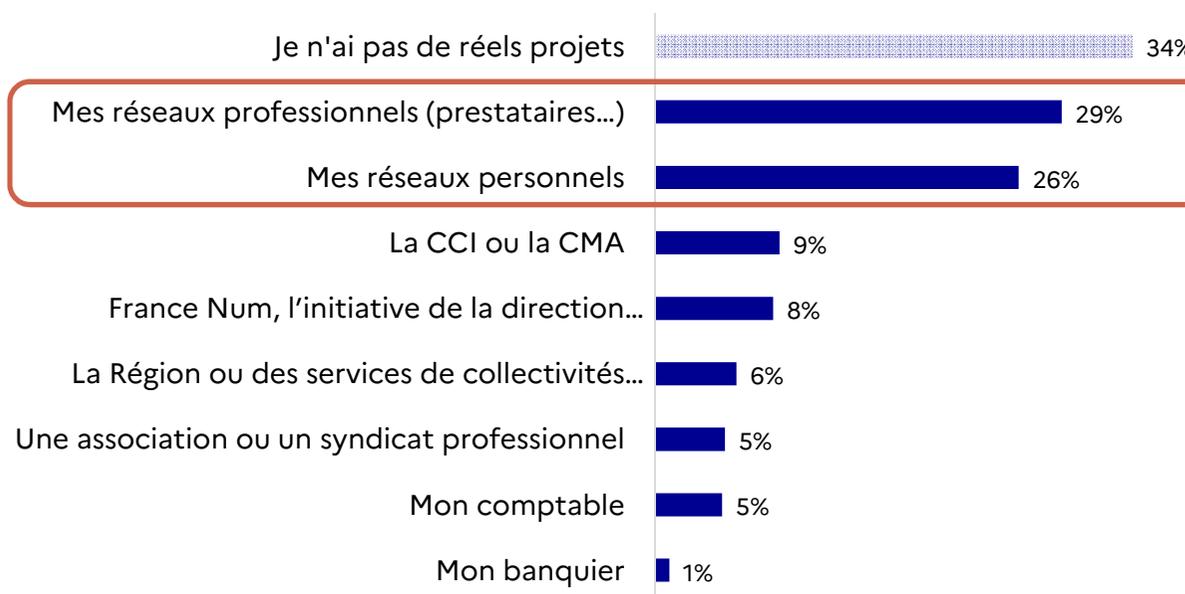


Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 6,5% des TPE/PME connaissent France Num

## Accompagnement à la transformation numérique :

Les entreprises ayant des projets pensent recourir avant tout à **leurs réseaux** (professionnels & personnels)

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



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, 29% des TPE/PME déclarent que leurs réseaux professionnels sont à même de les accompagner dans leur transition numérique.

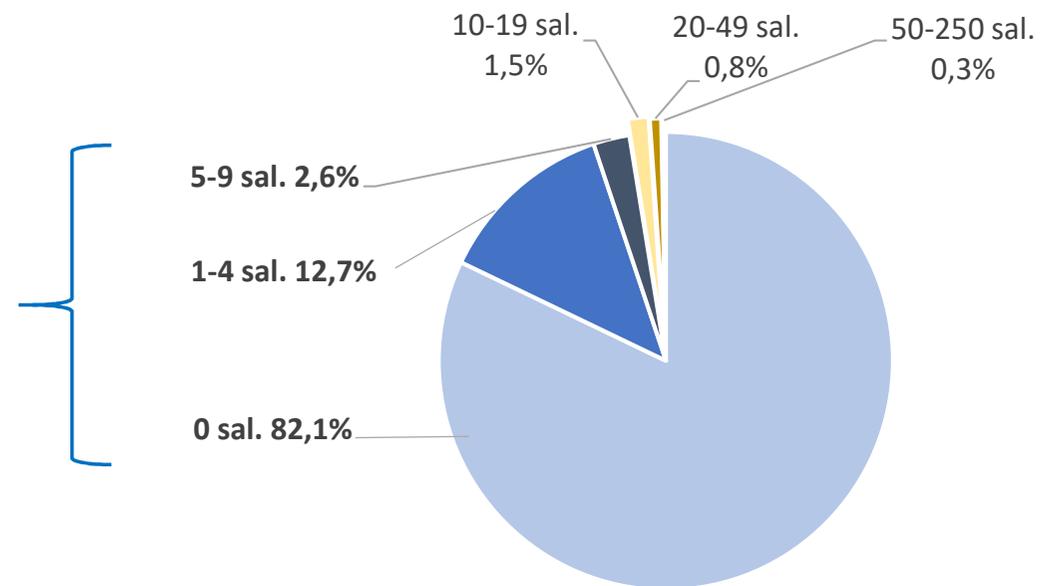
Résultats du baromètre France Num 2021

# Quelles entreprises à accompagner pour faire progresser massivement les indicateurs ?

Pour faire progresser massivement les indicateurs, les entreprises à accompagner seraient prioritairement les **TPE de moins de 5 salariés...**

### Répartition des TPE/PME par tranche de taille

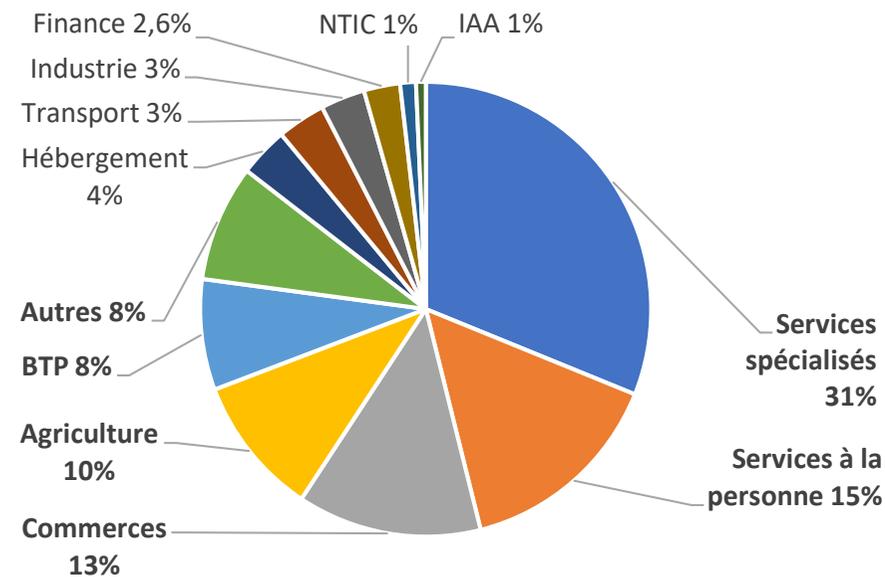
Les **TPE < 5 salariés** représentent **40% des effectifs salariés**, et **55% des emplois** (salariés + non salariés), de l'ensemble des TPE-PME



Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, les entreprises de 0 salariés représentent 82,1% et les TPE de 0 à 4 salariés 94% des TPE/PME de 0 à 249 salariés.

## ...dans les secteurs des services spécialisés, des services à la personne, du commerce

### Répartition des TPE/PME par secteur



**Les 6 premiers secteurs représentent  
85% des entreprises**

Echantillon 2 796 répondants \_ Guide de lecture : En 2021, les TPE/PME du services spécialisés représentent 31% du total des TPE/PME.