



La transformation digitale des TPE

Vision croisée des chefs d'entreprise et des Experts-Comptables

Août 2019

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR
member

Rapport

sage

cpme
CONFÉDÉRATION DES PME



MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



- ▶ Volet Entreprises : Étude réalisée auprès d'un échantillon de **450 entreprises** de 0 à 49 salariés.
- ▶ Volet Experts-comptables : Étude réalisée auprès d'un échantillon de **200 experts-comptables** en cabinets d'expertise d'au moins 1 salarié.



- ▶ Volet Entreprises : L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de **taille salariale, secteur d'activité et tranche d'unité urbaine**. Les résultats ont été pondérés par ces mêmes critères.
- ▶ Volet experts-comptables : L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard du critère de **taille salariale**. Les résultats ont été pondérés par ce même critère.



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



- ▶ Mode d'interrogation : Les échantillons ont été interrogés **par téléphone sur système CATI** (*Computer Assisted Telephone Interview*), sur la base d'un questionnaire d'une durée moyenne de 12 minutes pour chaque volet.



- ▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées entre le **11 juin et le 8 juillet 2019**.



- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 4,7 points au plus pour un échantillon de 450 répondants ; 6,9 points au plus pour un échantillon de 200 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Sage / CPME »

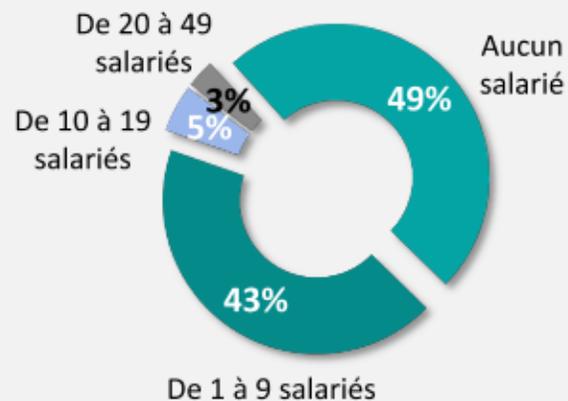
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



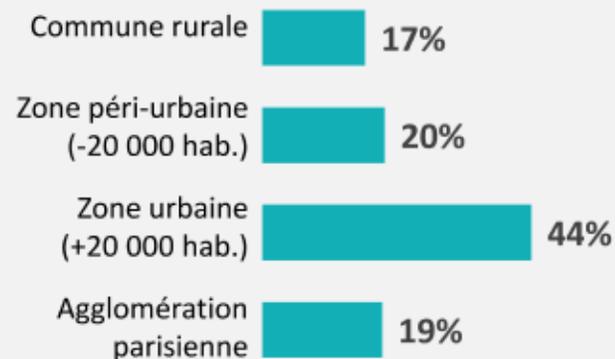
Un échantillon représentatif des entreprises de 0 à 49 salariés



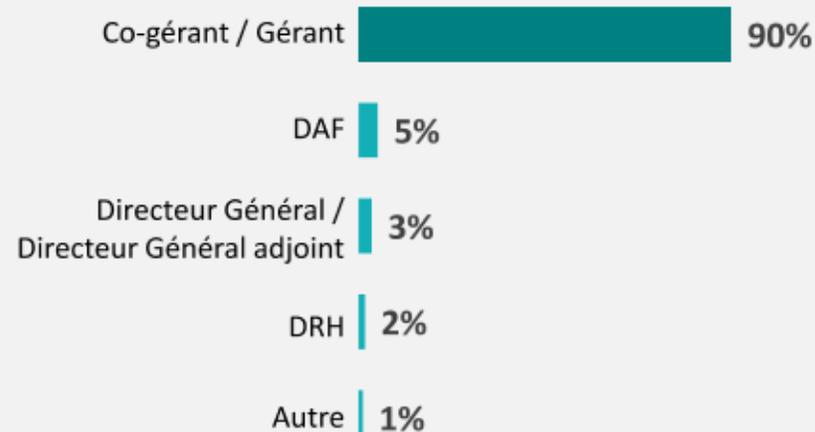
Nombre de salariés



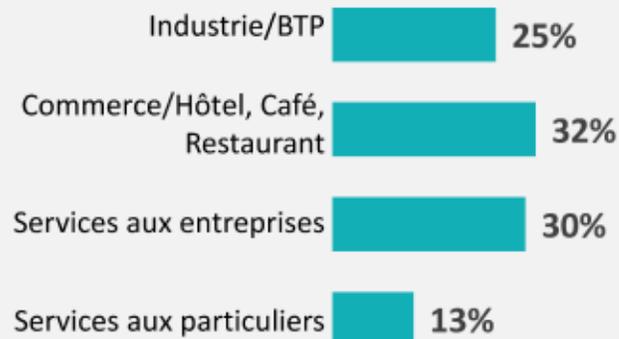
Tranche d'unité urbaine



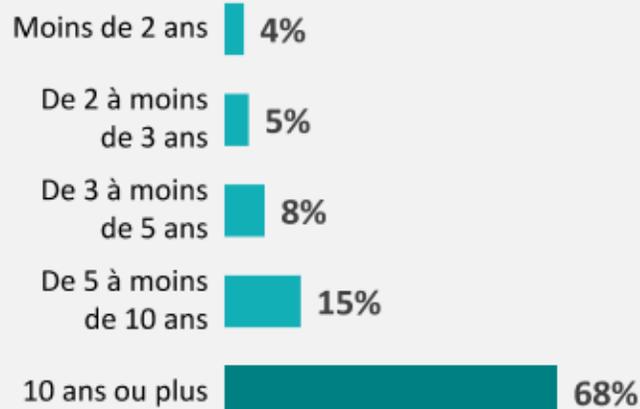
Fonction de l'interviewé(e)



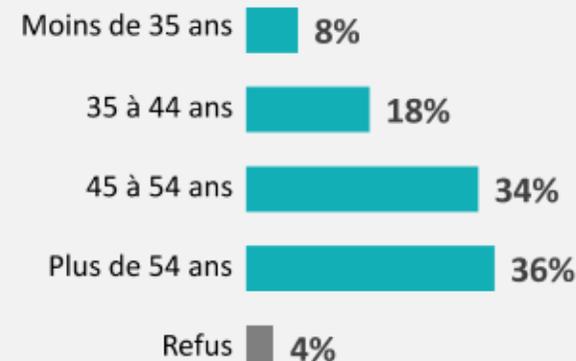
Secteur d'activité



Ancienneté de l'entreprise



Âge de l'interviewé(e)

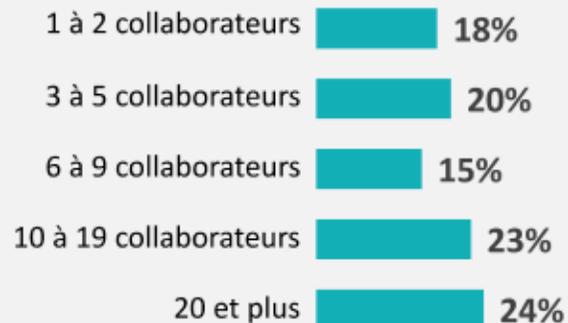




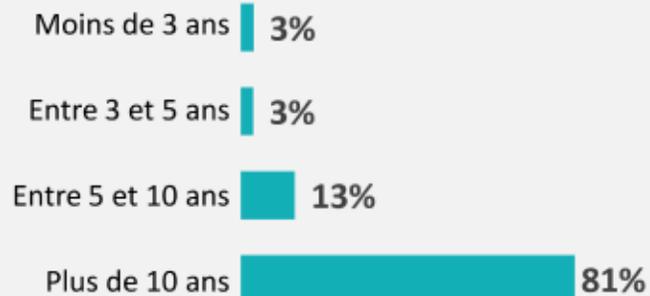
Un échantillon représentatif des cabinets d'expertise comptable d'au moins 1 salarié



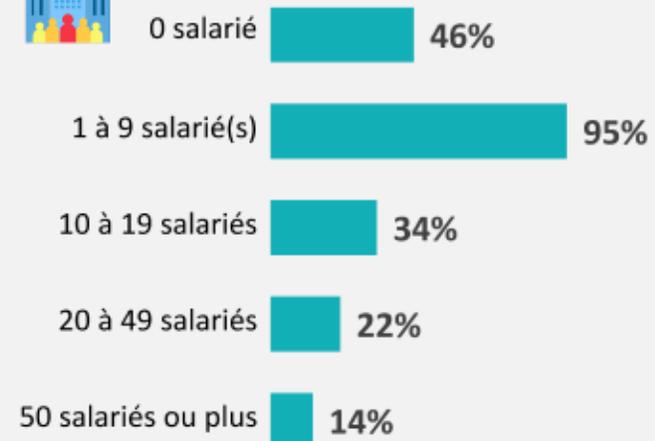
Nombre de collaborateurs



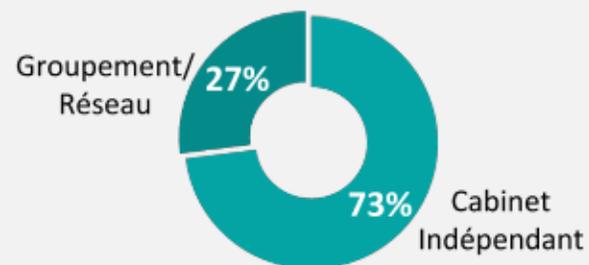
Ancienneté de l'entreprise



Taille des principales entreprises clientes



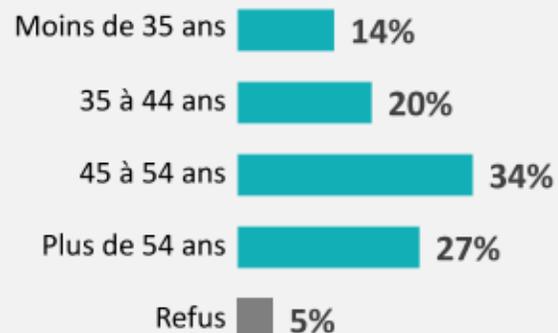
Type de cabinets d'expertise



40% ont des bureaux secondaires



Âge de l'interviewé(e)





ANALYSE

“opinionway

01



Un déploiement de la transition digitale encore limité chez les TPE, mais une transformation jugée nécessaire



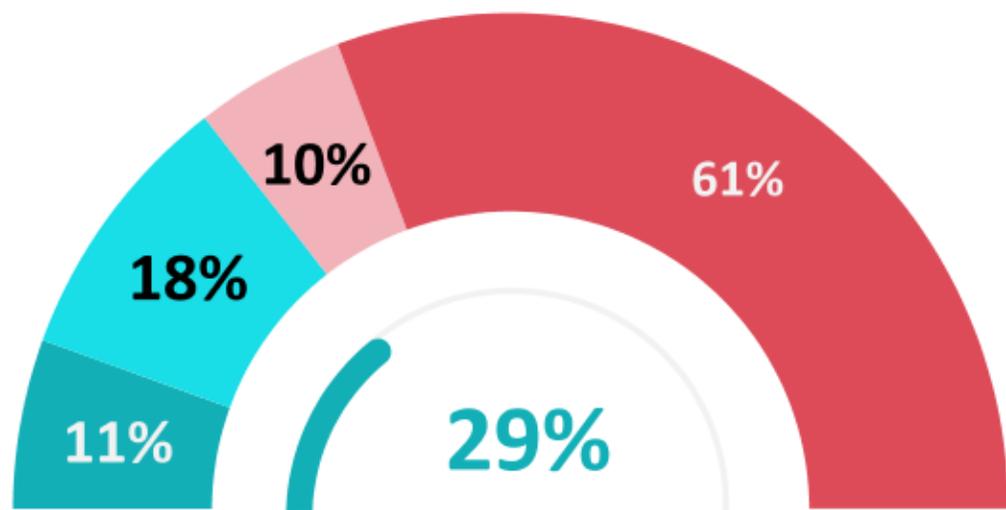
Une transformation digitale encore peu développée dans les entreprises...



Q6. Et diriez-vous que la transformation digitale, dans votre entreprise... ?

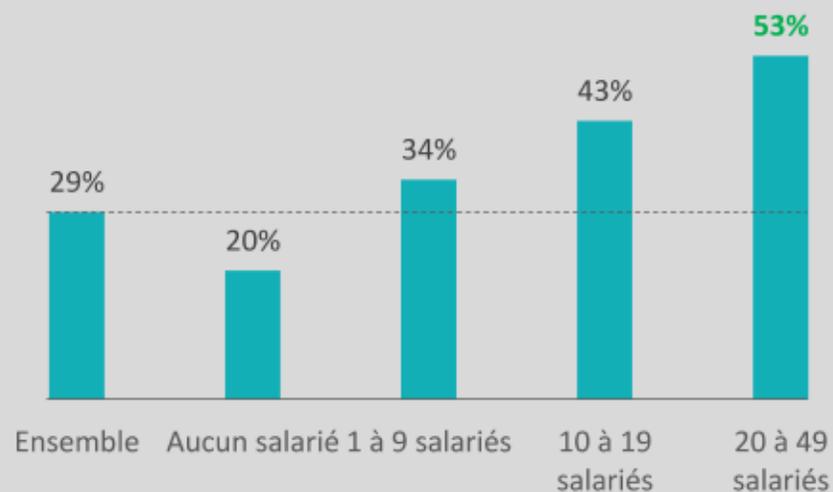
Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)

- A été déployée et est maintenant terminée
- Est un projet en cours de déploiement
- Est un projet à l'étude
- N'est pas en projet actuellement



DES DIRIGEANTS DÉCLARENT QUE LA TRANSFORMATION DIGITALE EST DÉJÀ DÉPLOYÉE OU EN COURS DE DÉPLOIEMENT

Détail par taille d'entreprise



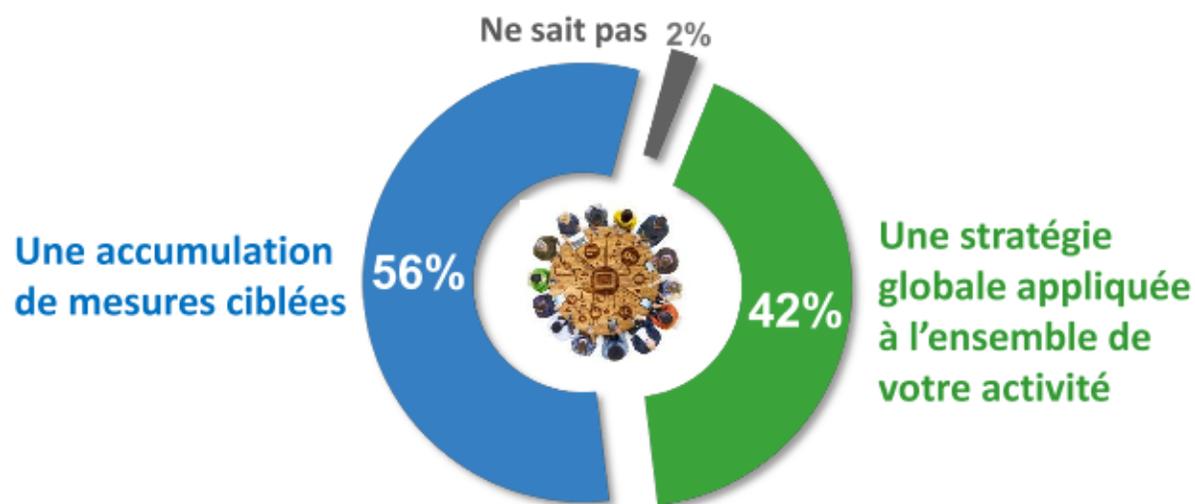
xx% Différence significative positive vs base totale



...Qui s'inscrit dans une stratégie mise en place par la direction

Q7. Selon vous, la transformation digitale dans votre entreprise est... ?

Base : entreprises dont la transformation digitale est déployée ou en projet (199) : 29%

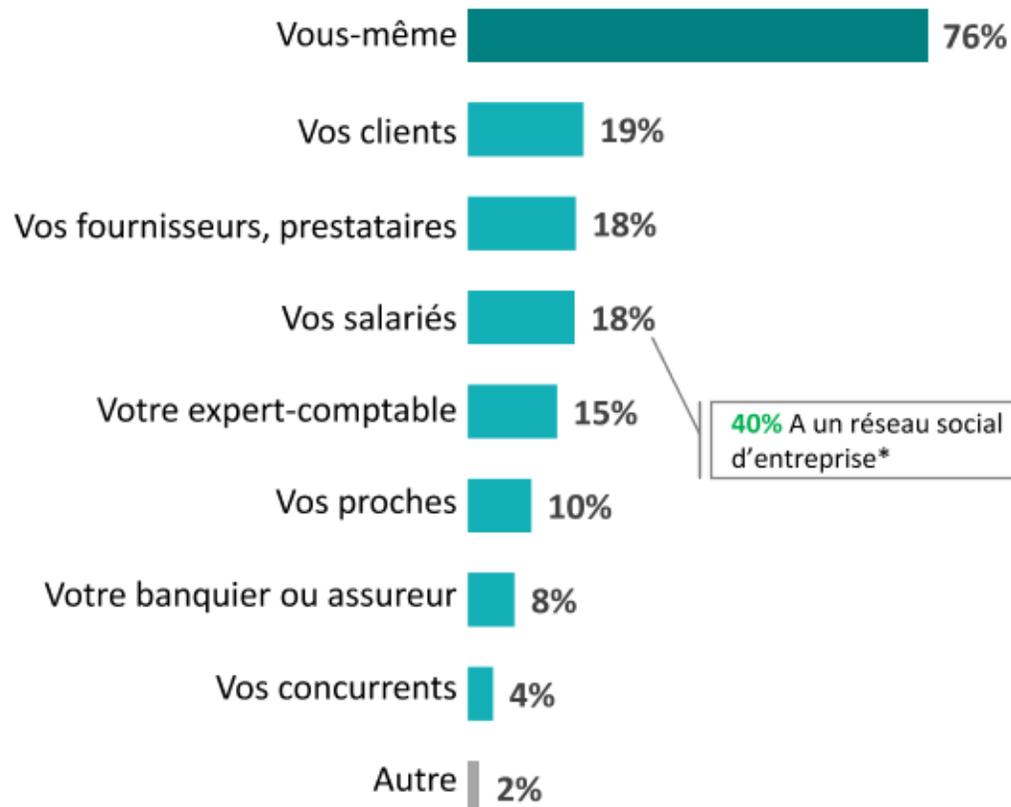


xx% Différence significative positive vs base totale

*Lecture : dans 40 % des sociétés de 0 à 49 salariés ayant un réseau social d'entreprise, le déploiement d'une transformation digitale a été impulsé à minima par les salariés

Q7B. Et qui a impulsé dans votre entreprise le déploiement d'une transformation digitale ?

Base : entreprises dont la transformation digitale est déployée ou en projet (199) : 29%



40% A un réseau social d'entreprise*





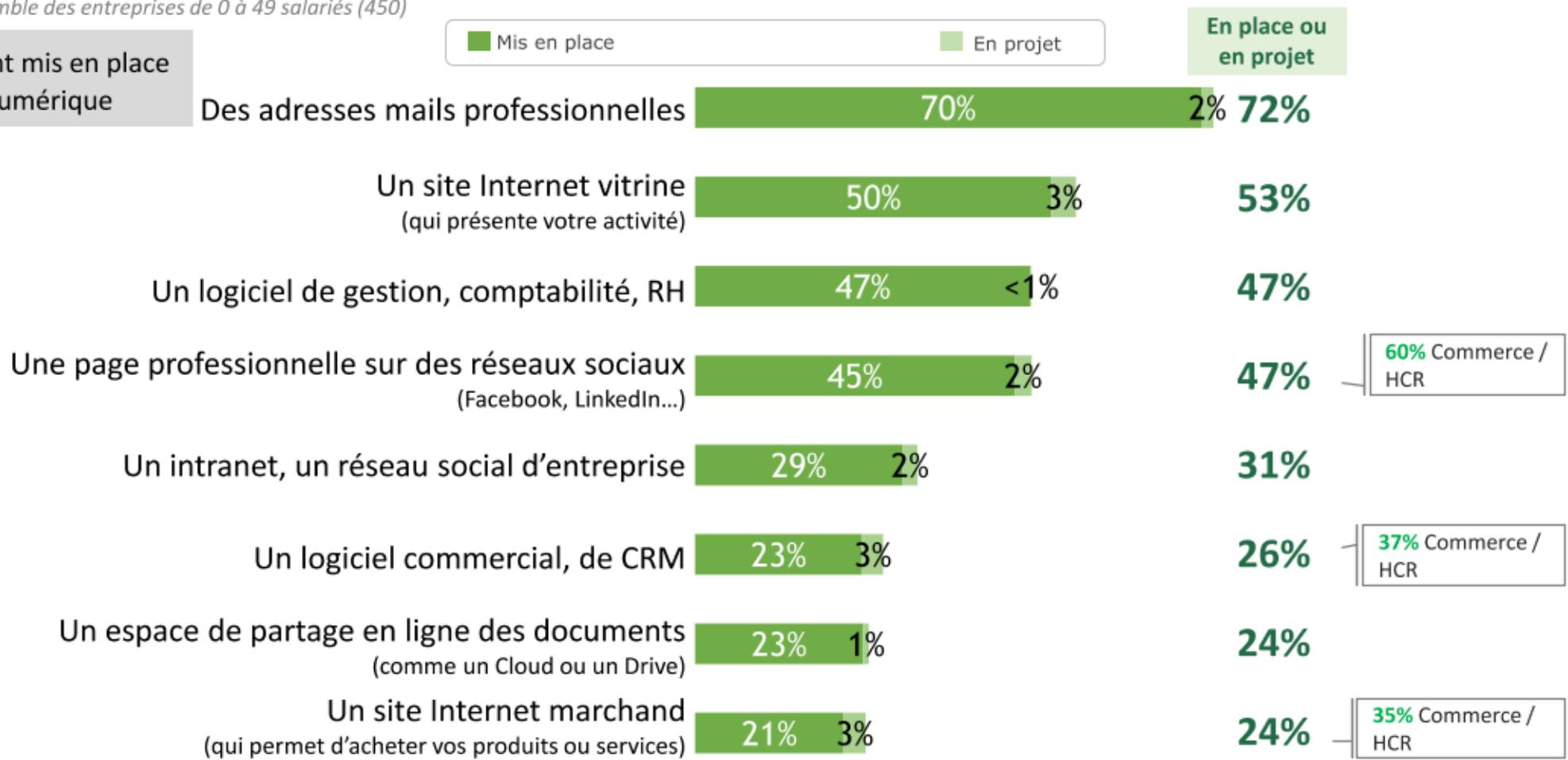
La majorité des TPE a mis en place une solution numérique, même rudimentaire



Q1. Tout d'abord, parmi les propositions suivantes, pouvez-vous m'indiquer quels solutions/outils votre entreprise a mis en place ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)

83% des entreprises ont mis en place au moins une solution numérique



xx% Différence significative positive vs base totale

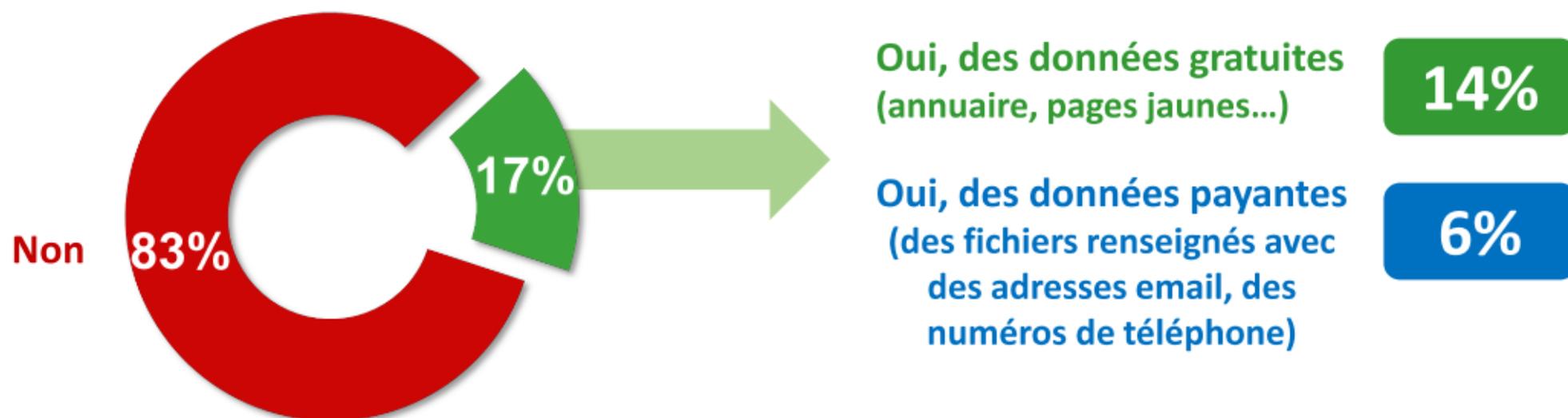


Seule une minorité utilise des données numériques dans le cadre de la fidélisation ou de la conquête de clients



Q3. Dans le cadre de votre activité utilisez-vous des données numériques pour fidéliser vos clients ou en trouver de nouveaux ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



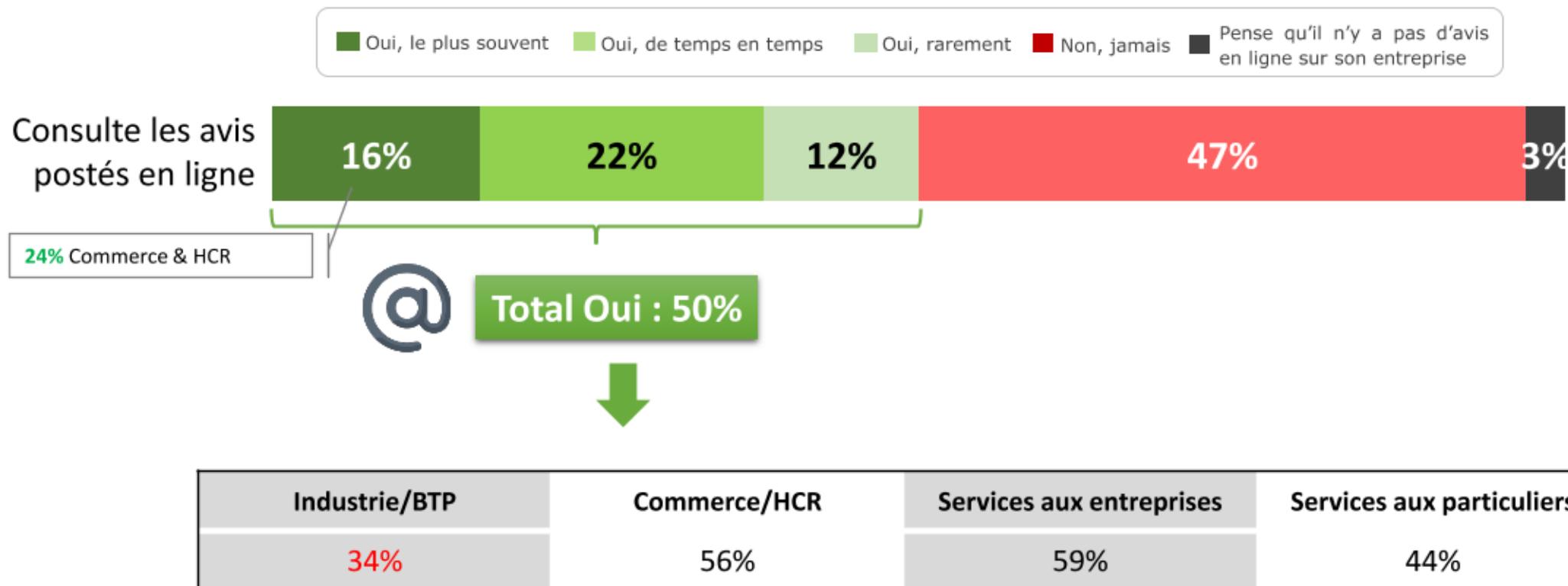


La moitié des entreprises consulte les avis en ligne, c'est le cas principalement dans le commerce et de la restauration



Q2. Consultez-vous les avis postés en ligne sur votre entreprise ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



53% / 53% Différence significative positive/négative vs base totale

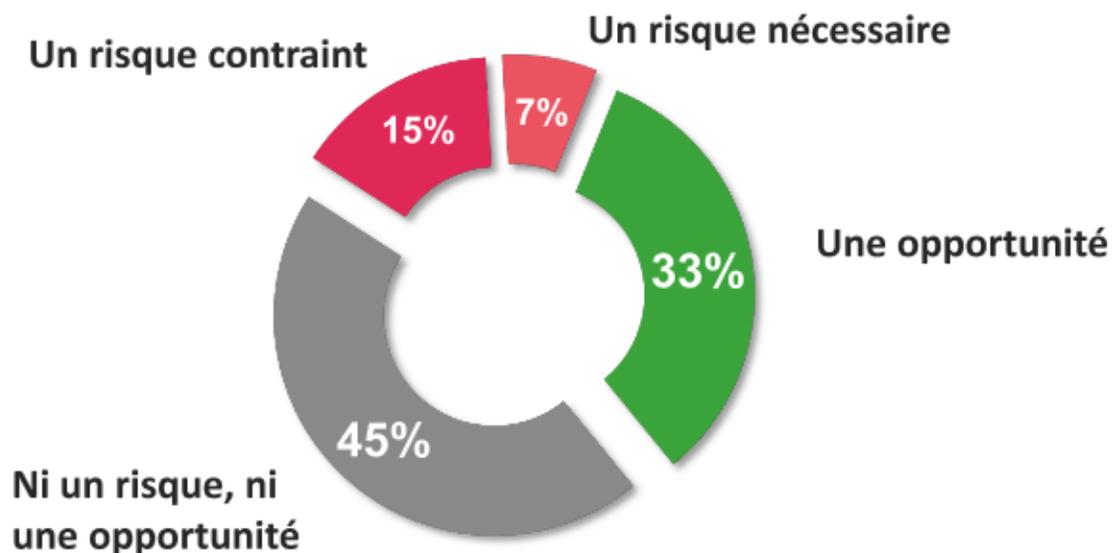


Les entreprises sont partagées entre indifférence et opportunité concernant la transformation digitale, alors que la majorité des experts-comptables la voit comme une aubaine

Q5. Considérez-vous la transformation digitale comme... ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)

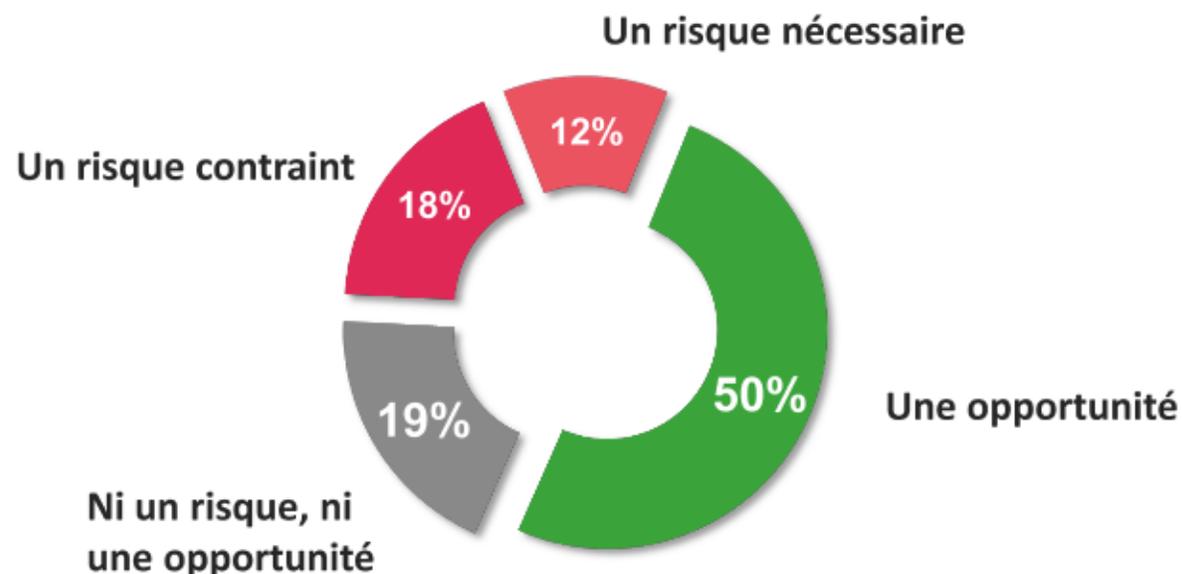
**33% DES DIRIGEANTS VOIENT
UNE OPPORTUNITÉ DANS LA
TRANSFORMATION DIGITALE**



Q5. Pour vos clients, considérez-vous la transformation digitale comme... ?

Base : ensemble des experts-comptables (200)

**50% DES EXPERTS-COMPTABLES VOIENT
UNE OPPORTUNITÉ POUR LEURS CLIENTS
DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE**



NSP : 1%



Pour les experts-comptables, la transformation digitale de leurs clients représente un réel effet d'aubaine



EC11. En ce qui concerne l'activité de votre cabinet, quels bénéfices pensez-vous obtenir de la transformation digitale de vos clients ?

Base : ensemble (200)

Les bénéfices liés à la transformation digitale des clients



78%



Un gain de temps pour vous

73%



Leur proposer des services de meilleure qualité

65%



Leur proposer des services mieux adaptés à leur activité

47%



Un gain financier pour vous

Aucun : 4%



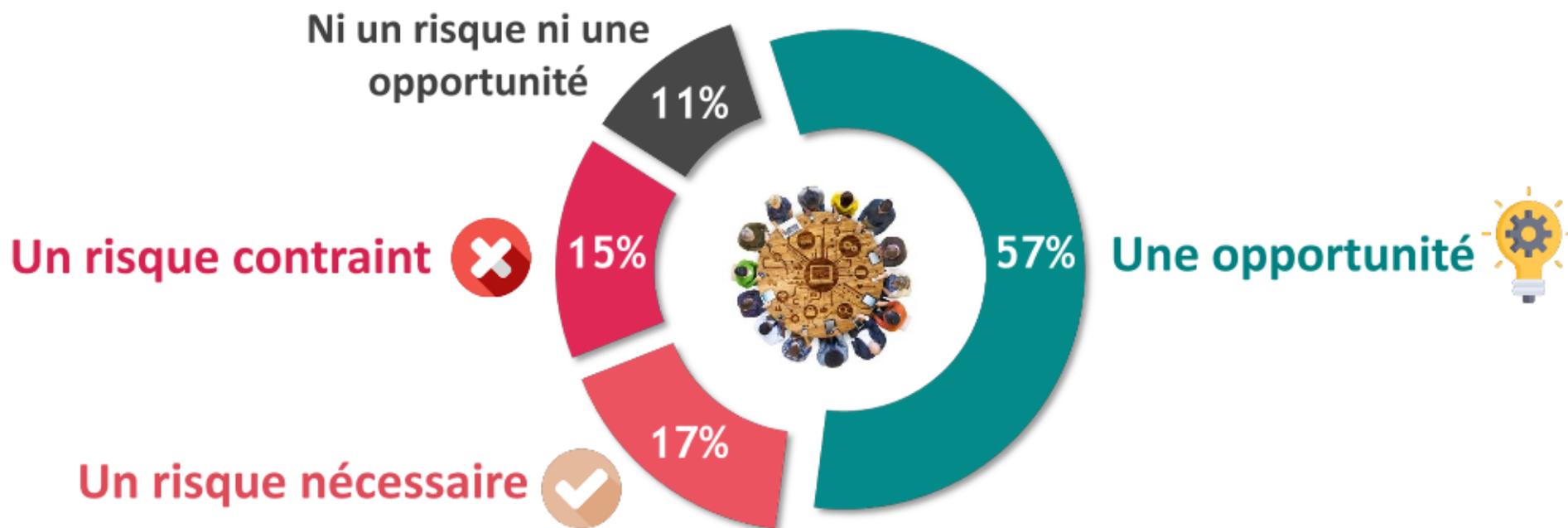
Les experts-comptables conçoivent également la transformation digitale comme un changement positif pour leur activité



EC15. Pour finir, dans le cadre de votre activité, considérez-vous la transformation digitale comme... ?

Base : ensemble (200)

La transformation digitale



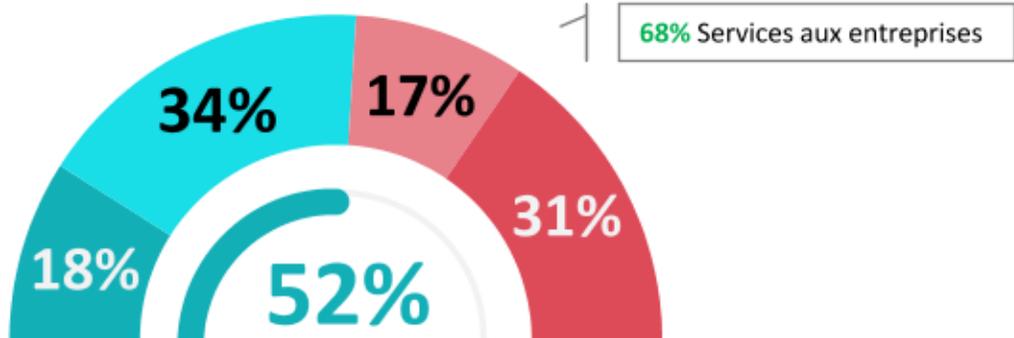


Les experts-comptables considèrent la transformation digitale de leurs clients comme un enjeu plus important que ceux-ci ne le voient

Q4. Depuis quelques années, il est beaucoup question de transformation digitale des entreprises. Dans la vôtre, diriez-vous que la transformation digitale est... ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)

● Très important ● Plutôt important ● Plutôt pas important ● Pas du tout important

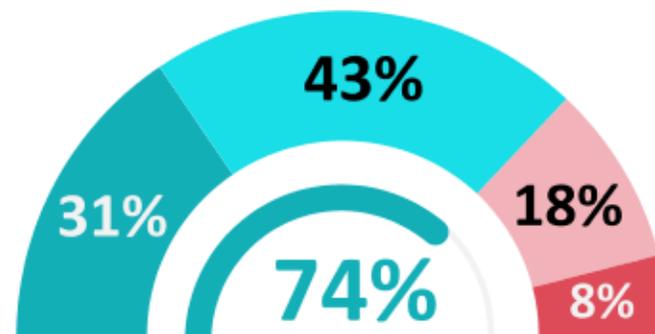


DES DIRIGEANTS CONSIDÈRENT LA TRANSFORMATION DIGITALE COMME UN ENJEU IMPORTANT POUR LEUR ENTREPRISE

31 % chez les TPE qui ne l'ont pas déployée

Q4. Depuis quelques années, il est beaucoup question de transformation digitale des entreprises. Pour vos clients, diriez-vous que la transformation digitale est... ?

Base : ensemble des experts-comptables (200)



DES EXPERTS-COMPTABLES CONSIDÈRENT LA TRANSFORMATION DIGITALE COMME UN ENJEU IMPORTANT POUR LEURS CLIENTS

xx% Différence significative positive vs base totale

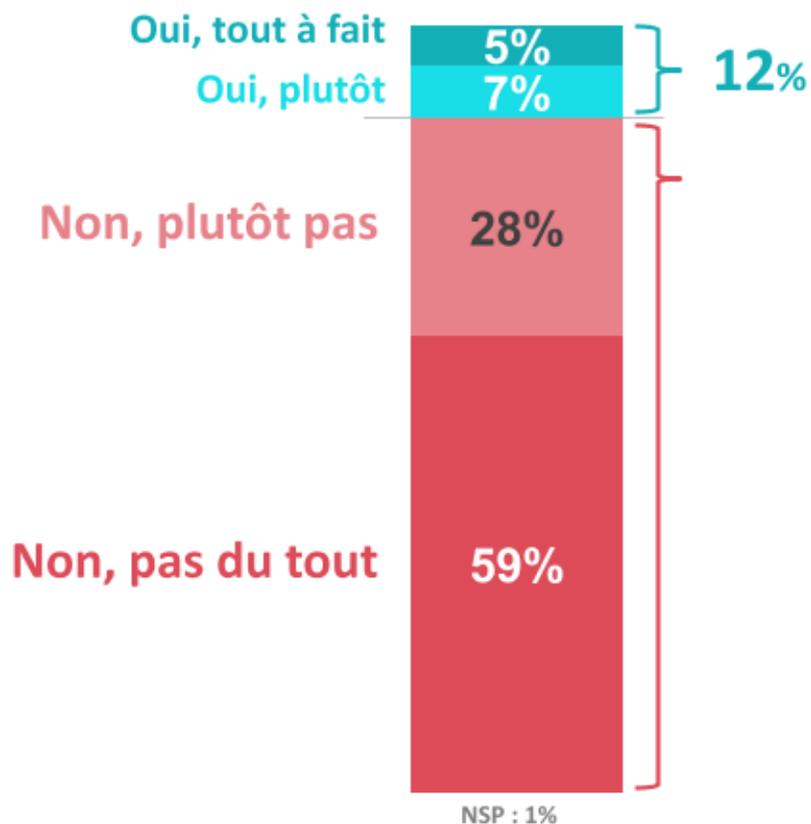


Les experts-comptables pensent que les dirigeants ont globalement conscience de l'enjeu des outils numériques



Q15. Pensez-vous qu'aujourd'hui un dirigeant d'entreprise peut se passer des outils numériques pour faire fonctionner son activité ?

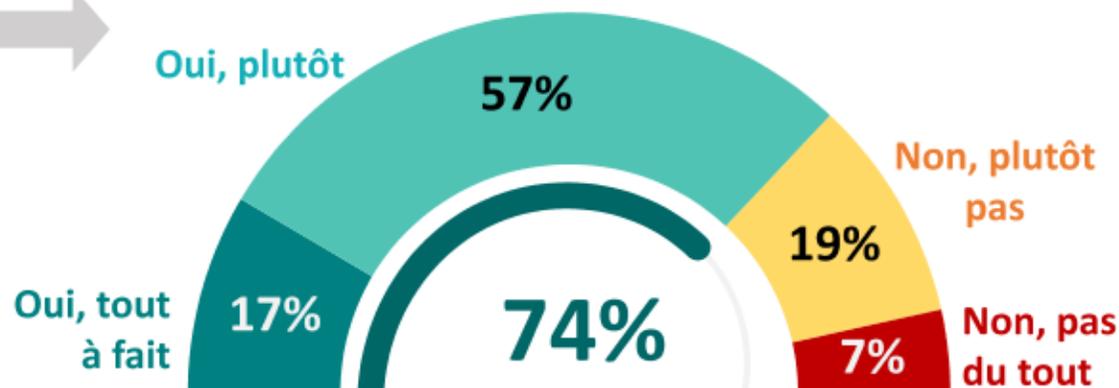
Base : ensemble des experts-comptables (200)



EC4. Pensez-vous que vos clients ont conscience de cette nécessité d'amorcer une transformation digitale ?

Base : experts-comptables considérant qu'un dirigeant ne peut se passer des outils numériques (175)

87% considèrent qu'un dirigeant d'entreprise ne peut pas se passer des outils numériques pour faire fonctionner son activité



PENSENT QUE LEURS CLIENTS ONT CONSCIENCE DE CETTE NÉCESSITÉ D'AMORCER UNE TRANSFORMATION DIGITALE

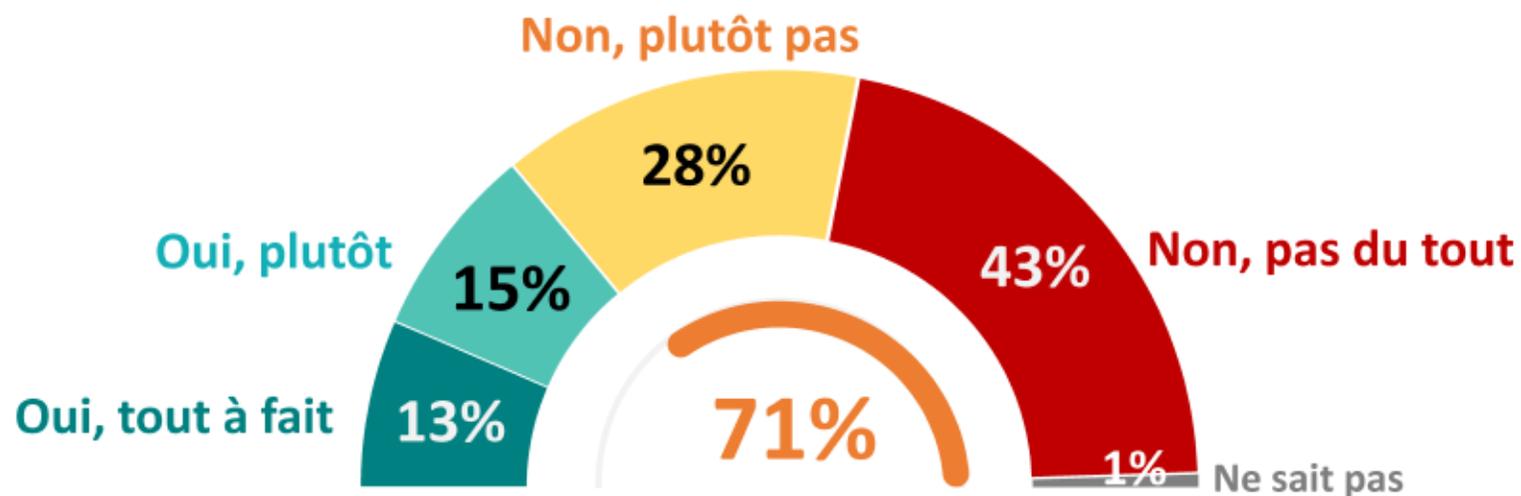


Les dirigeants sont en accord avec la vision des experts-comptables : les outils numériques sont indispensables pour eux



Q15. Pensez-vous qu'aujourd'hui un dirigeant d'entreprise peut se passer des outils numériques pour faire fonctionner son activité ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



**CONSIDÈRENT QU'UN DIRIGEANT
D'ENTREPRISE NE PEUT SE PASSER DES
OUTILS NUMÉRIQUES POUR FAIRE
FONCTIONNER SON ACTIVITÉ**

vs 87% des experts-comptables



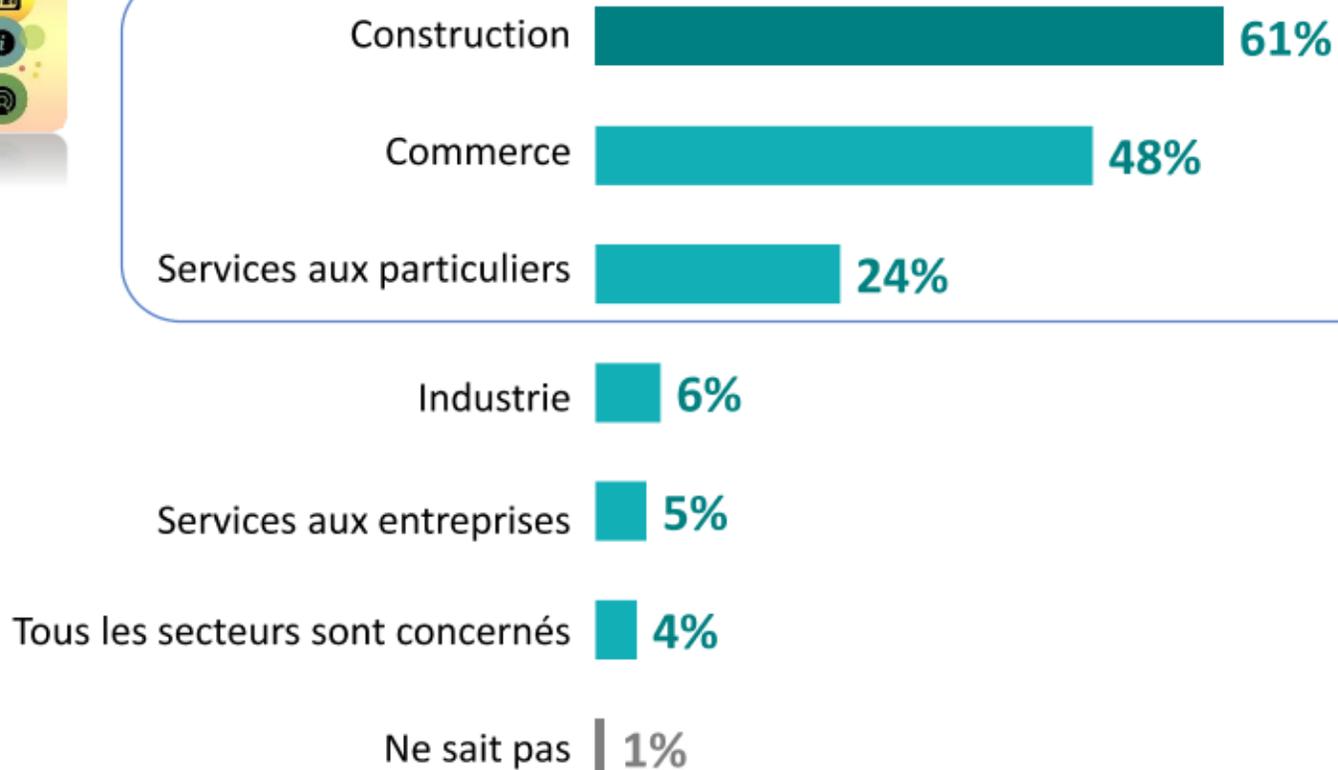


Pour les experts-comptables, de réelles disparités entre les secteurs sont présentes dans le déploiement de la transformation digitale



EC5. Selon vous, quels sont les secteurs d'activité les plus en retard dans leur transformation digitale ?

Base : ensemble (200)



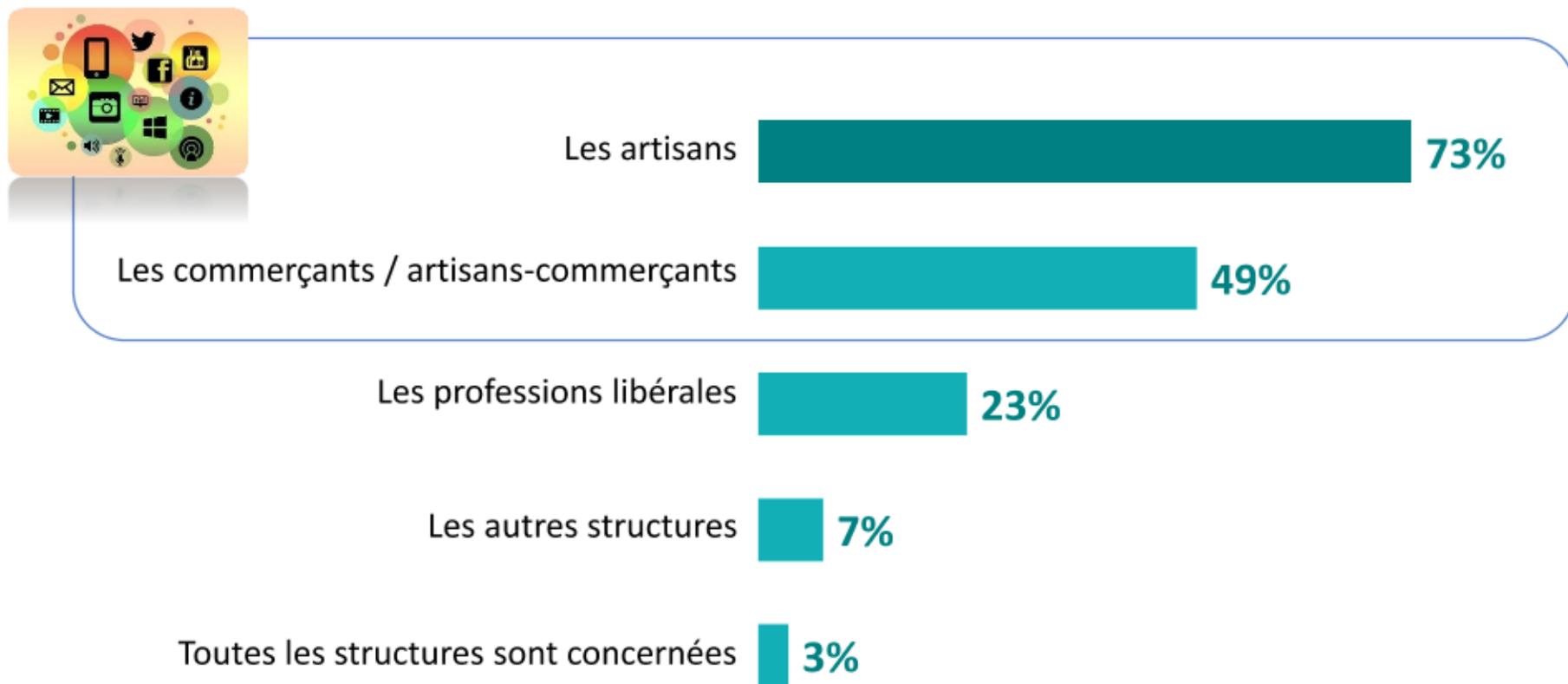


Les artisans et commerçants sont les statuts qui accusent le plus de retard



EC6. Et selon vous, quels sont les types de structures les plus en retard dans leur transformation digitale ?

Base : ensemble (200)



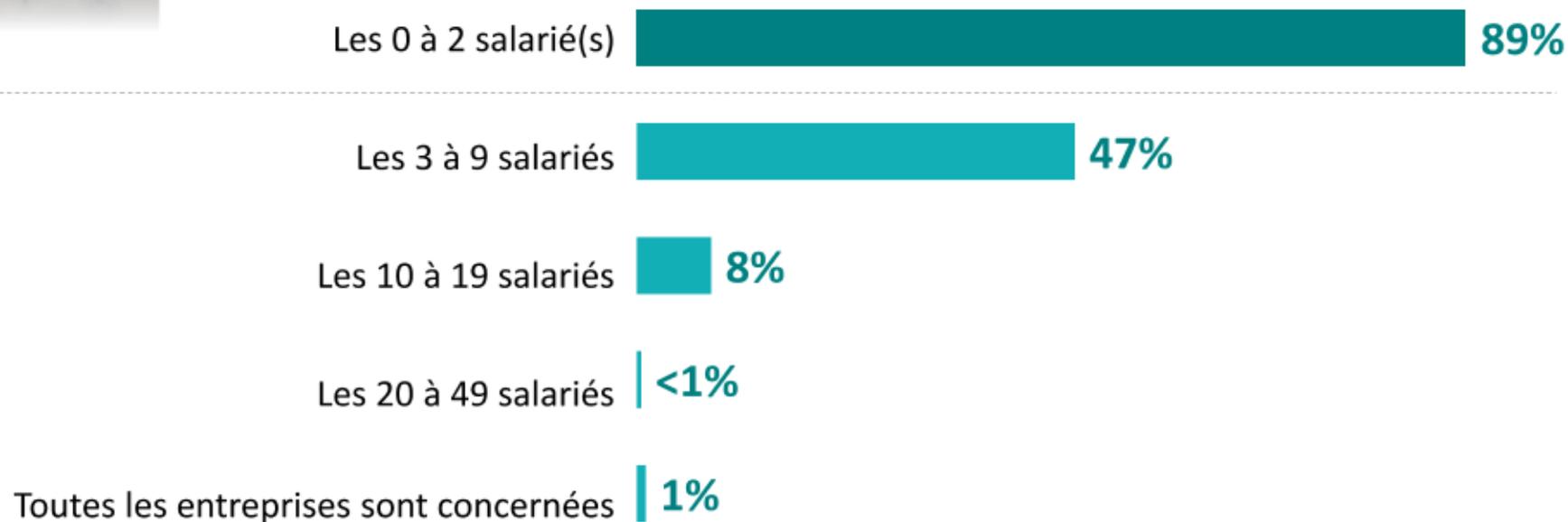


Le retard de déploiement de la transformation digitale est un problème qui concerne les plus petites structures



EC7. Et à quelles tailles correspondent les entreprises les plus en retard dans leur transformation digitale ?

Base : ensemble (200)



02



Des impacts qui vont concerner tous les aspects de l'activité, mais qui sont difficilement envisageables pour les entreprises réfractaires au changement

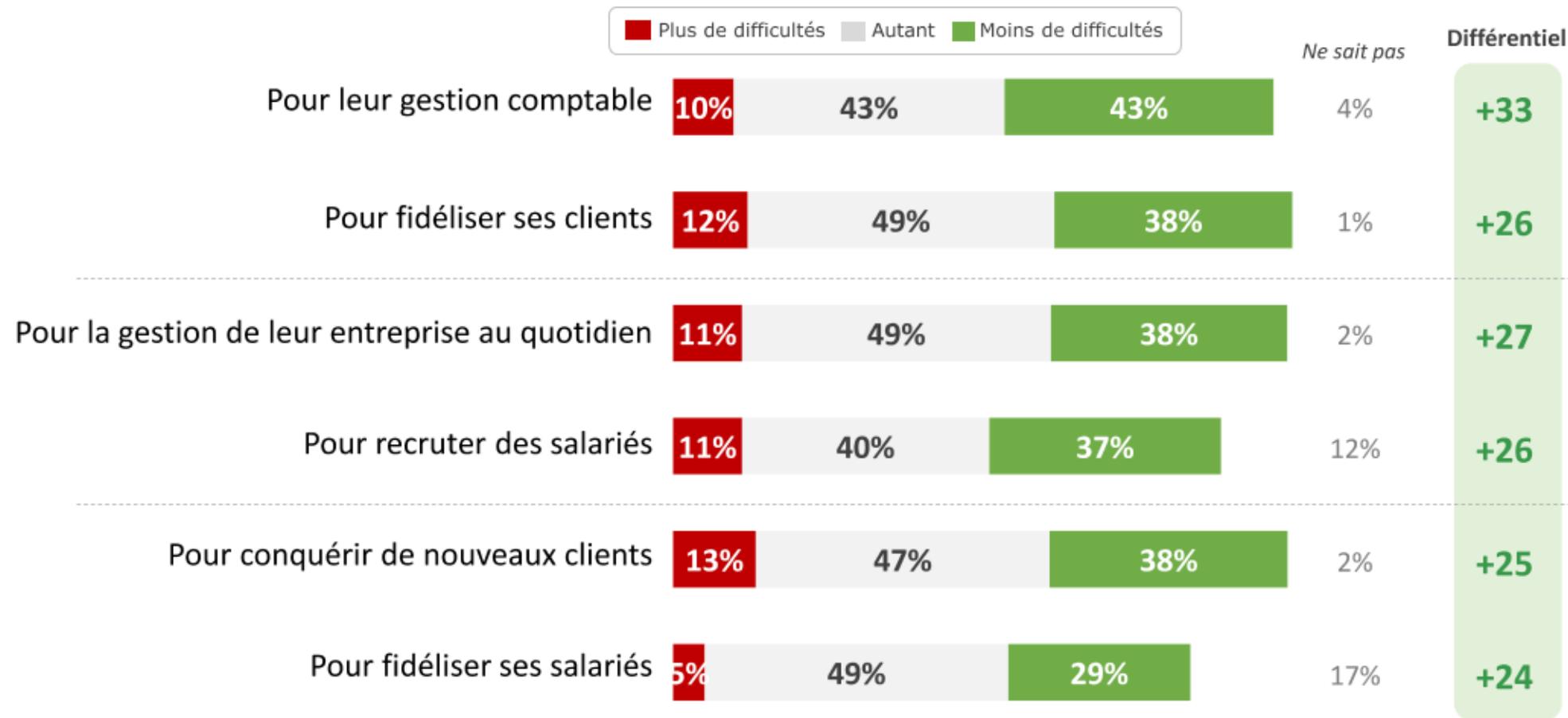


La transformation digitale est vue comme une entrave plus qu'un élément facilitateur pour les entreprises qui ne l'ont pas déployée



Q8. Par rapport à des entreprises comme la vôtre qui ont achevé leur transformation digitale, pensez-vous que vous rencontrez plus, autant ou moins chacune des difficultés que je vais vous citer ?

Base : entreprises dont la transformation digitale n'est pas déployée (400)



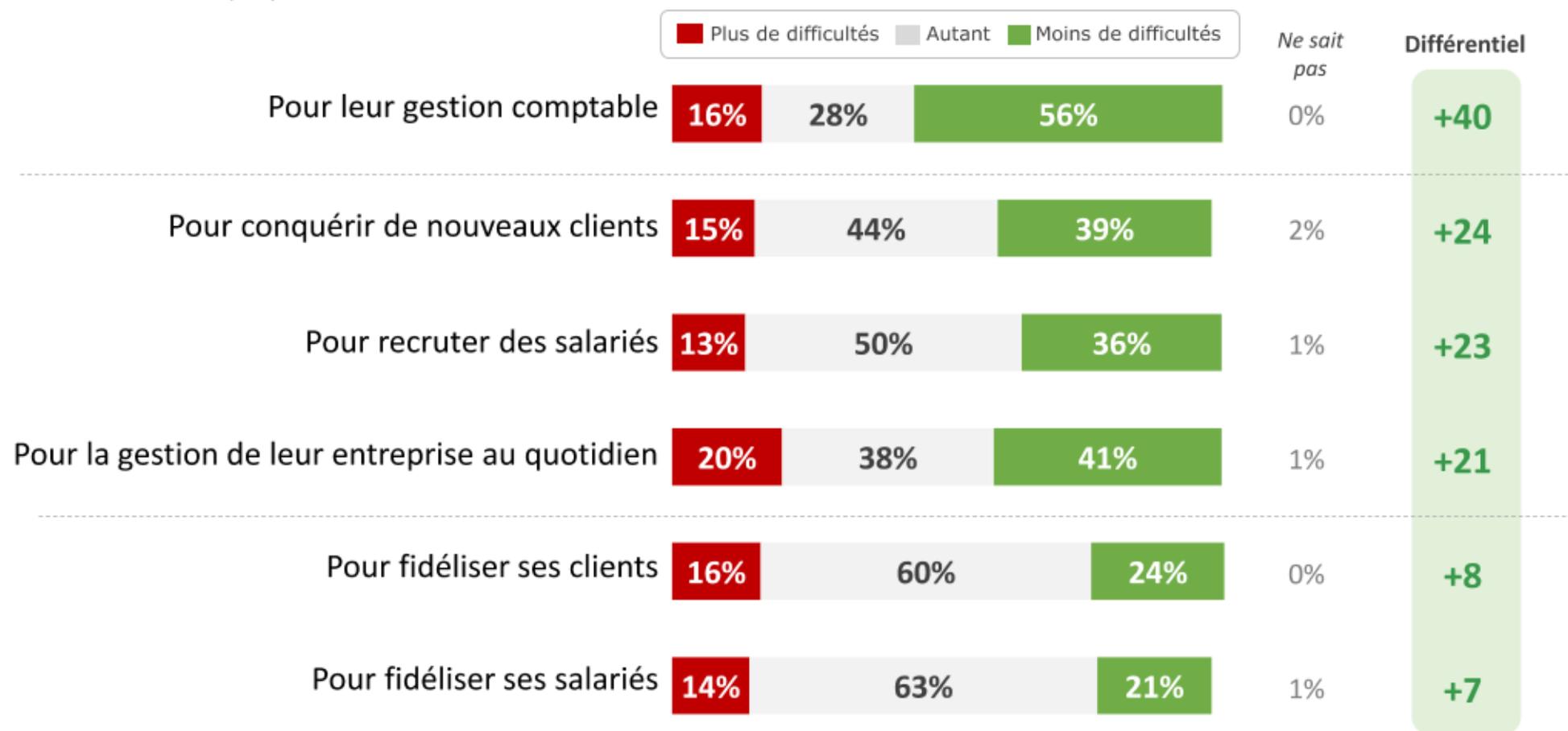


Alors que les experts-comptables voient la transformation digitale comme un élément essentiel dans l'amélioration de la gestion comptable, RH ou commerciale



Q8. Pensez-vous que les entreprises qui ont achevé leur transformation digitale rencontrent plus, autant ou moins chacune des difficultés que je vais vous citer ?

Base : ensemble (200)



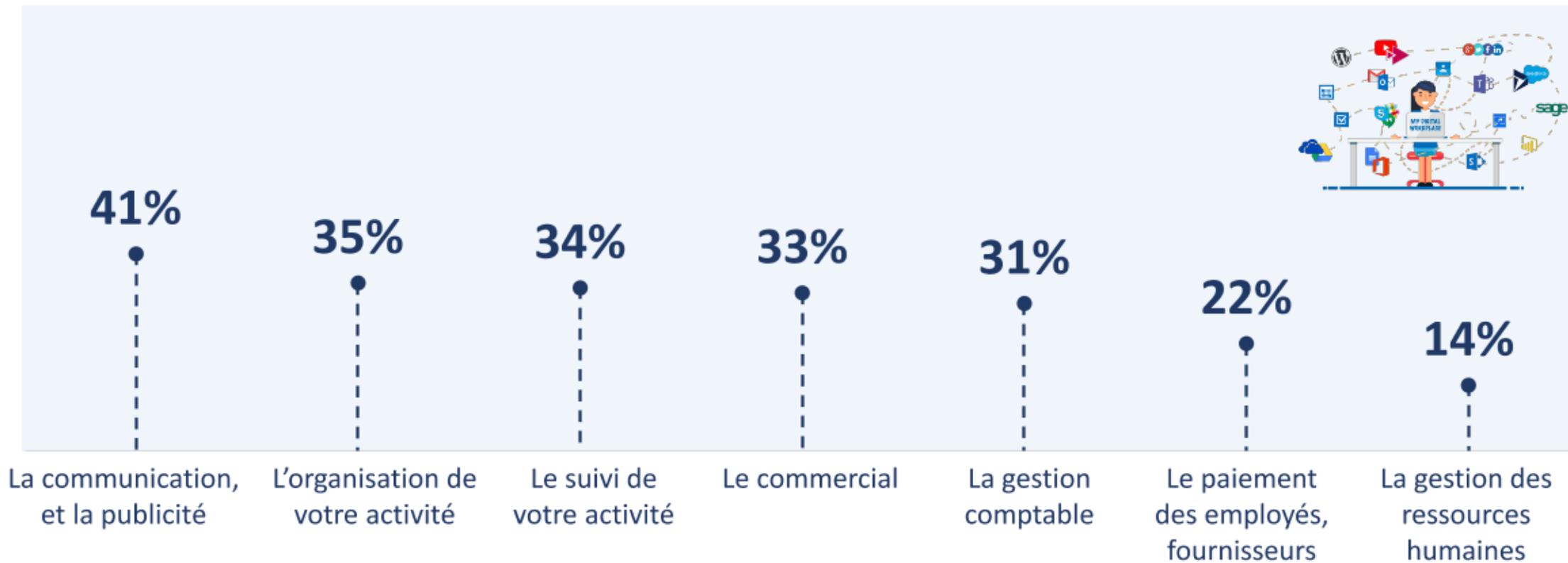


Pourtant l'ensemble des entreprises a conscience que le numérique a affecté tous les aspects de leur organisation



Q9. Dans les dernières années, dans votre entreprise, les éléments suivants ont-ils été impactés par les nouveaux outils numériques ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)





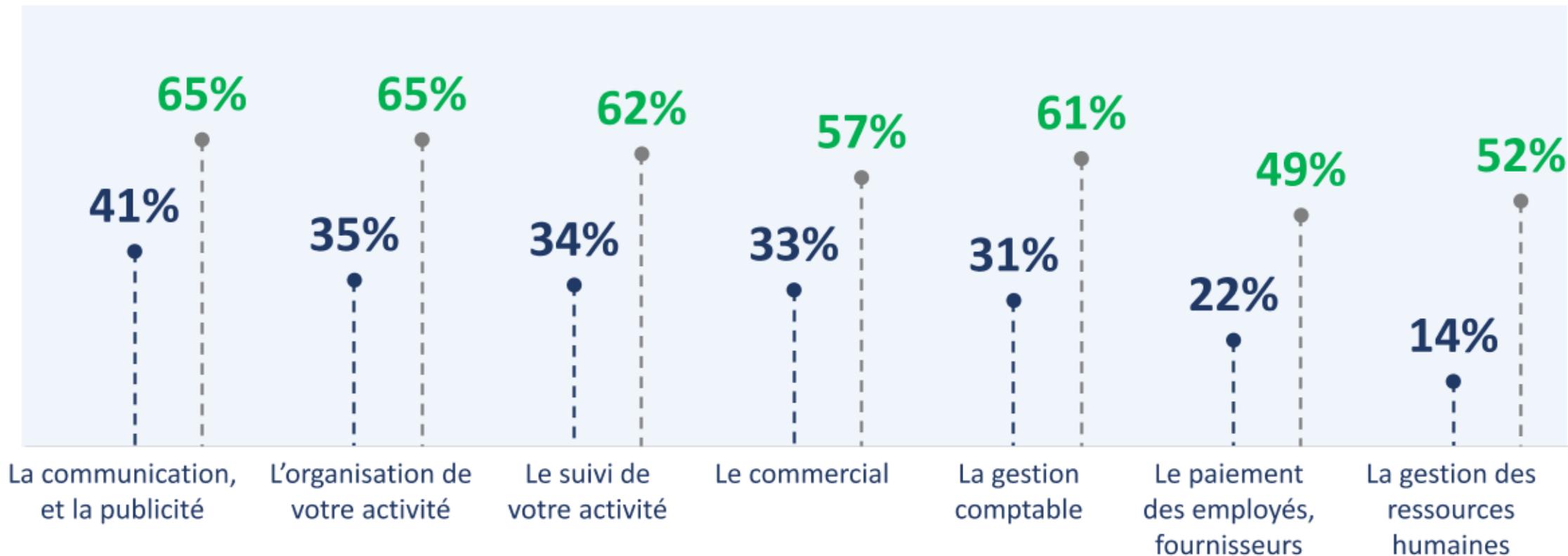
L'impact est décuplé dans les entreprises de 20 à 49 salariés



Q9. Dans les dernières années, dans votre entreprise, les éléments suivants ont-ils été impactés par les nouveaux outils numériques ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450) / entreprises de 20 à 49 salariés (69)

● Ensemble ● Entreprises de 20 à 49 salariés



xx% Différence significative positive vs base totale

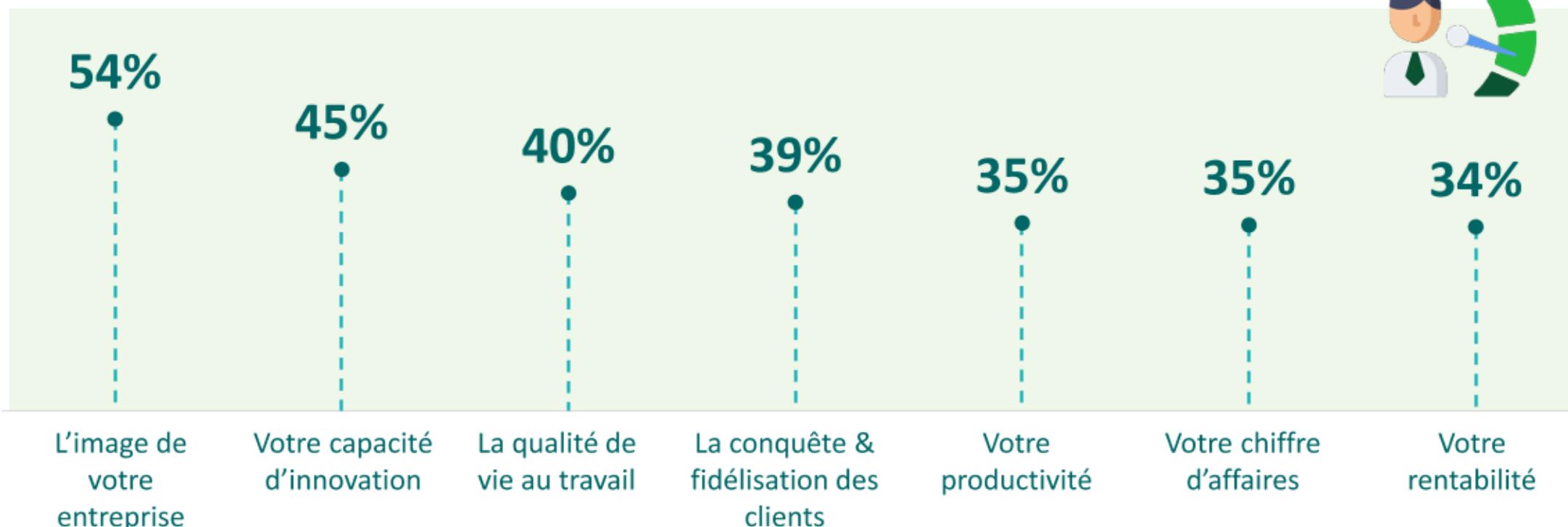


La première amélioration attendue liée à la transformation digitale concerne l'image véhiculée devant l'innovation et la qualité de vie des équipes



Q10. À terme, pensez-vous que la transformation digitale de votre entreprise pourrait permettre d'améliorer significativement... ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



A déployé sa transformation digitale *base : 50 (faible)*

| | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 68% | 63% | 58% | 46% | 59% | 52% | 46% |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|



De nombreuses difficultés liées au déploiement de la transformation digitales sont anticipées par les entreprises, notamment concernant l'adaptation des équipes et le financement des investissements



Q13. Les éléments suivants ont-ils représenté ou pourraient-ils représenter des difficultés à la mise en œuvre de votre transformation digitale ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



xx% Différence significative positive vs base totale

03



Les experts-comptables sont un contact légitime et privilégié pour accompagner les TPE

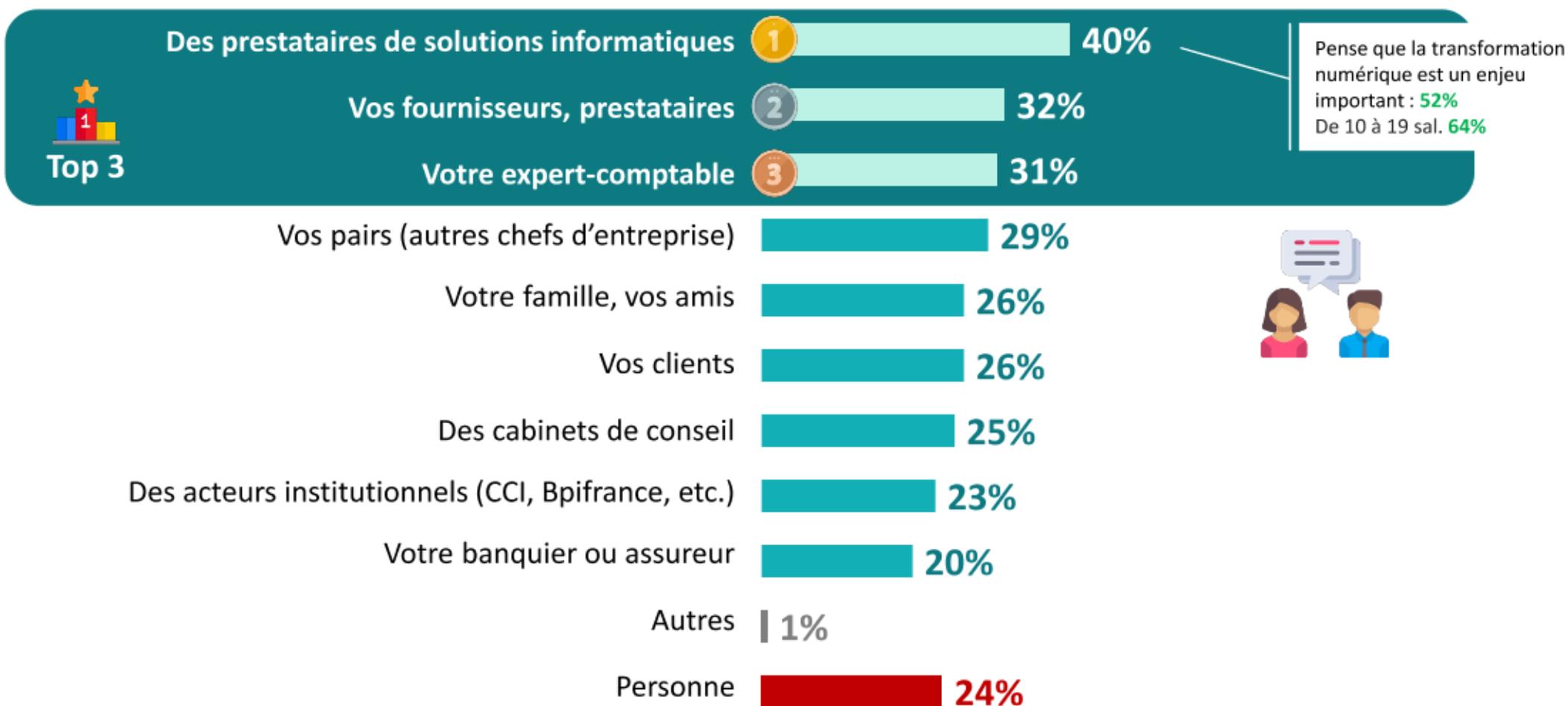


Derrière les prestataires IT, les experts-comptables sont les interlocuteurs privilégiés des entreprises



Q12. Sur qui vous appuyez-vous ou souhaiteriez-vous vous appuyer pour développer votre transformation digitale ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



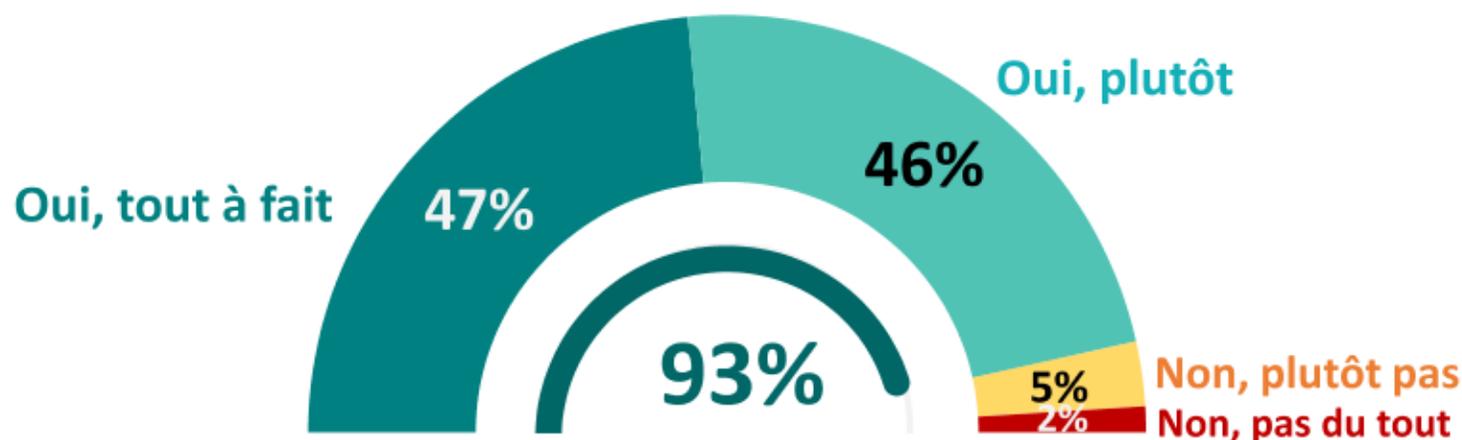
xx% Différence significative positive vs base totale



Ils se considèrent d'ailleurs comme des conseillers légitimes dans ce rôle

EC8. Considérez-vous le cabinet d'expertise comptable comme un conseiller légitime pour encourager la transformation digitale de ses clients ?

Base : ensemble (200)



CONSIDÈRENT LE CABINET D'EXPERTISE
COMPTABLE COMME UN CONSEILLER
LÉGITIME POUR ENCOURAGER LA
TRANSFORMATION DIGITALE DE SES CLIENTS



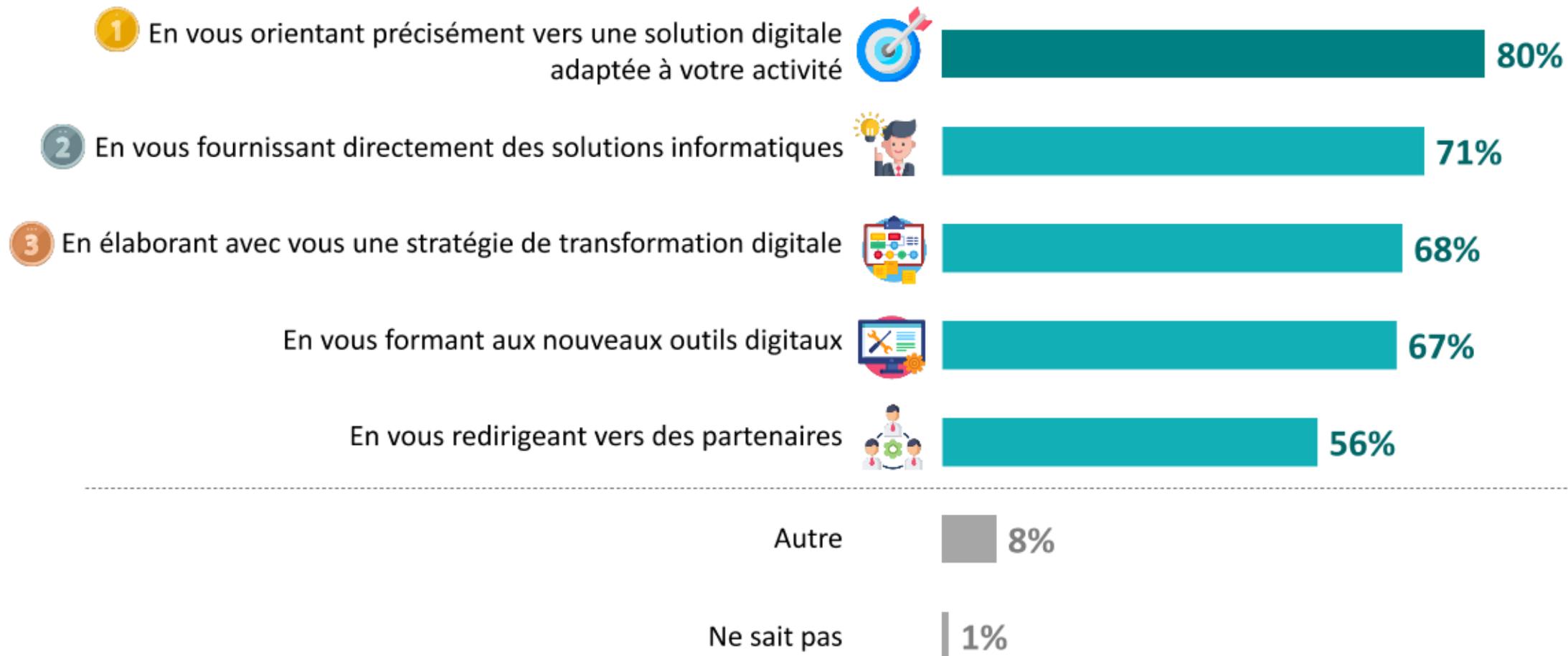


Les entreprises sont demandeuses de plusieurs formes d'accompagnement de la part des experts-comptables



Q12B. Comment souhaitez-vous que votre expert-comptable vous aide dans votre transformation digitale ?

Base : s'appuient ou souhaitent s'appuyer sur leur expert-comptable pour développer leur transformation digitale (148) : 31%



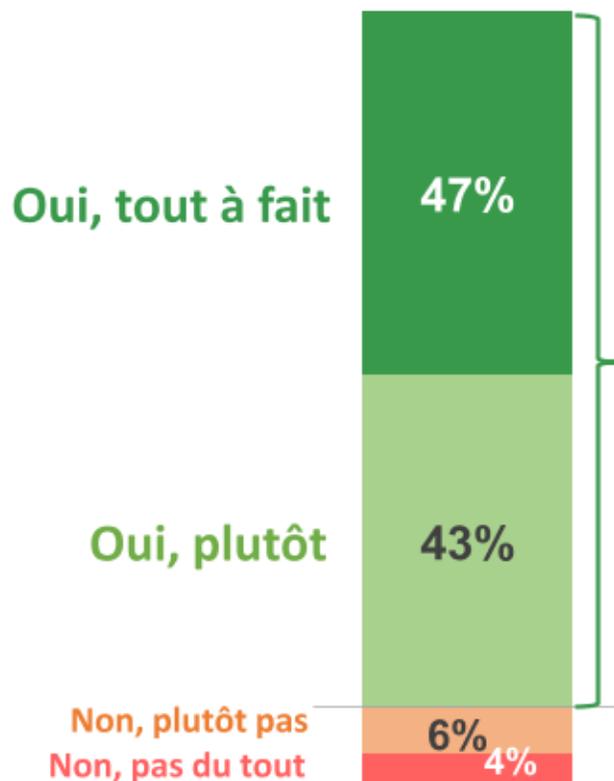


Alors que les experts considèrent remplir ce rôle de façon active avec leurs clients



EC9. Et vous-même, encouragez-vous vos clients à utiliser des solutions et des outils digitaux ?

Base : ensemble (200)



90% encouragent eux-mêmes leurs clients à utiliser des solutions et des outils digitaux

EC10. Par quels moyens cherchez-vous à encourager l'usage d'outils digitaux ?

Base : experts-comptables déclarant encourager leurs clients à utiliser des outils digitaux (177)



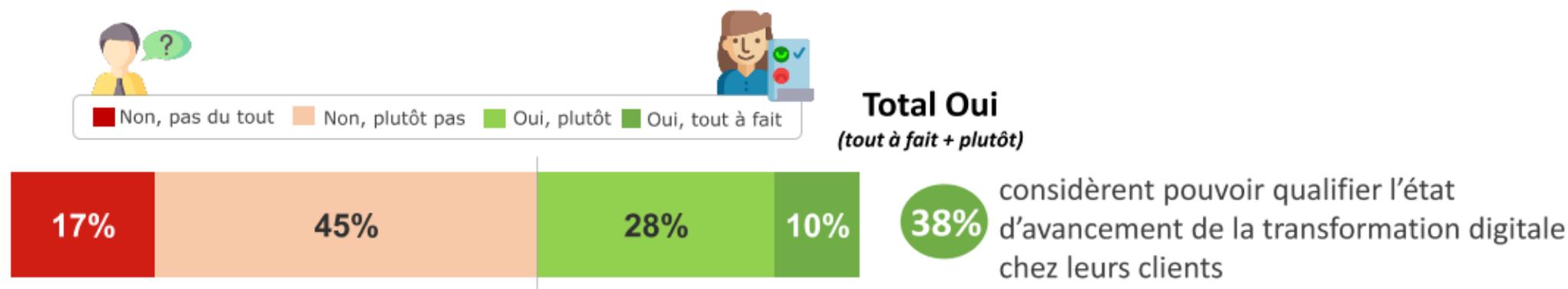


Seulement 4 experts-comptables sur 10 arrivent à qualifier clairement l'avancement de la transformation digitale chez leurs clients



EC1. Et arrivez-vous à qualifier clairement l'état d'avancement de la transformation digitale chez vos clients ?

Base : ensemble (200)





La digitalisation est jugée d'abord à travers les relations professionnelles avec les clients



EC2. Par quelles caractéristiques jugez-vous l'état d'avancement de la transformation digitale chez vos clients ?

Base : sont en mesure de qualifier l'état d'avancement de la transformation digitale chez les clients (77)



04



La cybersécurité est au cœur des préoccupations des experts-comptables alors que toutes les TPE ne se sentent pas concernées par cette problématique



La moitié des TPE se sent concernée par les cyber-risques, et seule une minorité se dit protégée techniquement



Q14. D'après vous, votre entreprise est-elle concernée par les cyber-risques (attaques informatiques, virus, piratage, etc.) ?

Base : ensemble des entreprises de 0 à 49 salariés (450)



48% ne se sentent pas concernées par les cyber-risques

Non, car vous ne pensez pas que votre entreprise sera ciblée par des attaques **21%**

Non, car votre entreprise est protégée **14%** 7% Aucun salarié

Non, car vous n'utilisez aucun outil numérique **12%**

Non pour autre raison **1%**

xx% Différence significative négative vs base totale

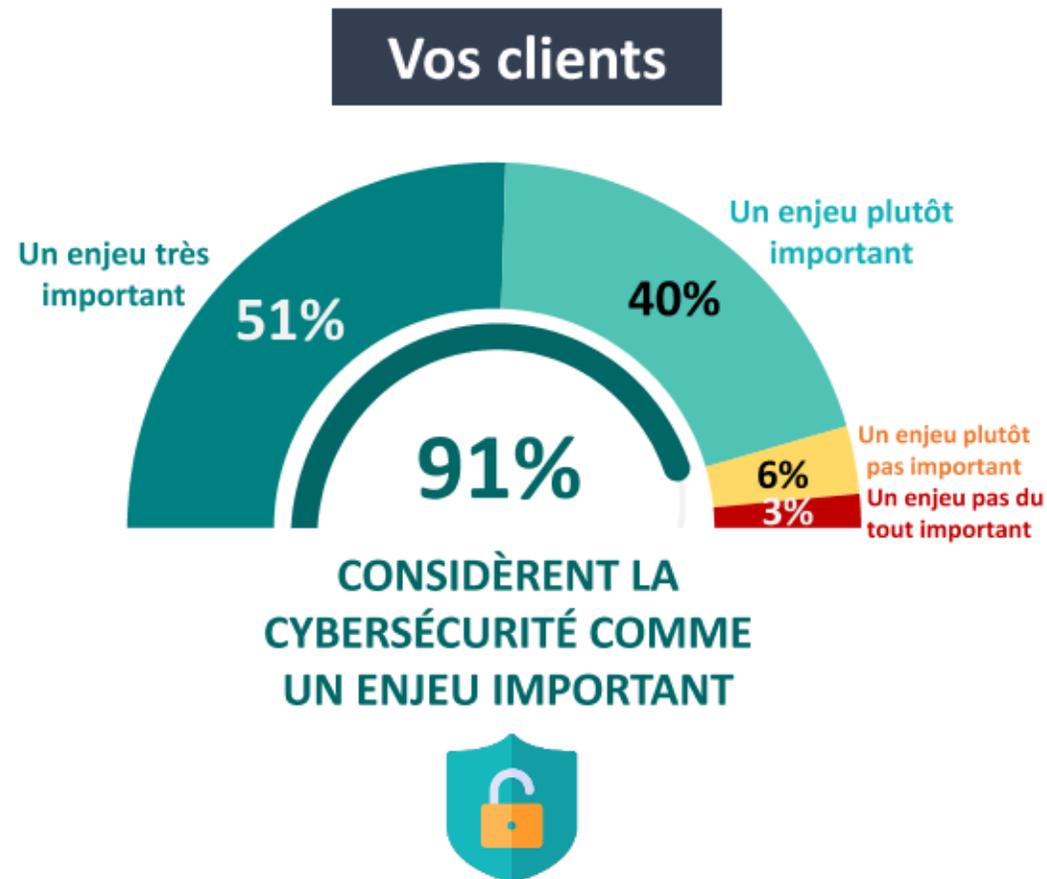
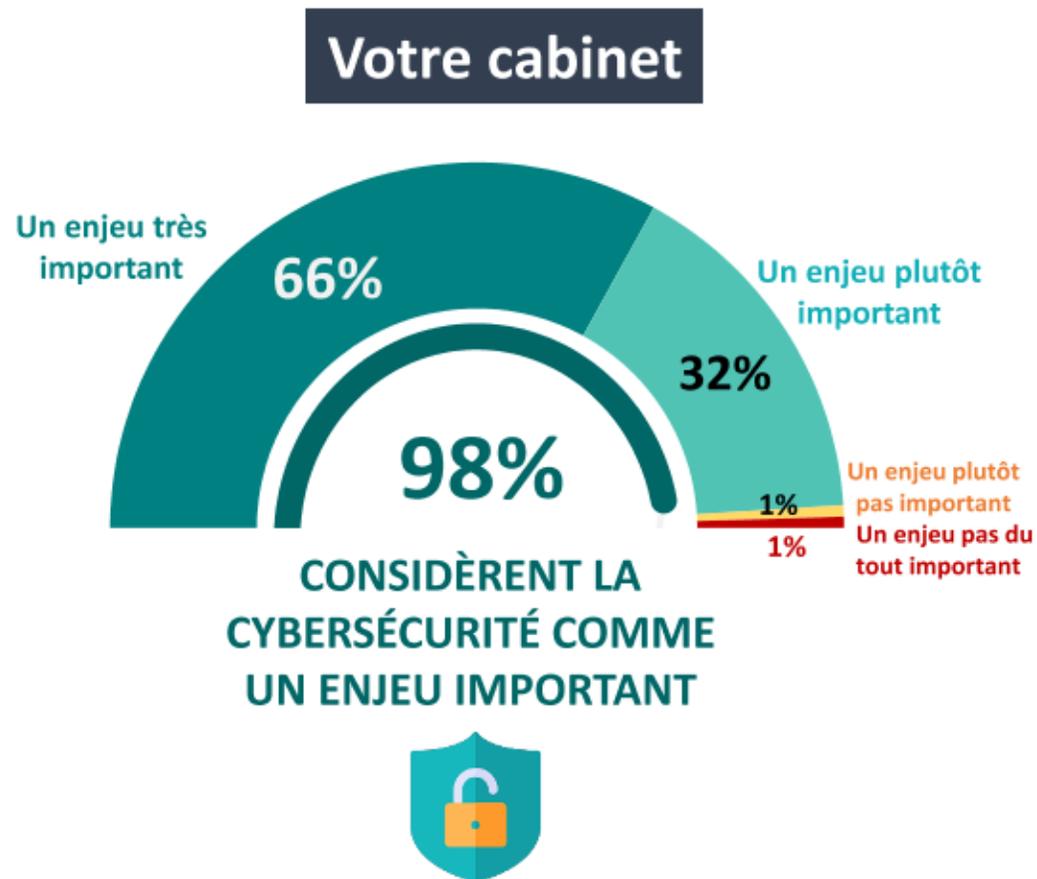


Pour les experts-comptables, la cybersécurité est un enjeu crucial, à la fois pour leur cabinet et pour leurs clients



EC12/ EC13. De façon générale, diriez-vous que la cybersécurité est un enjeu très important, plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important pour ... ?

Base : ensemble (200)

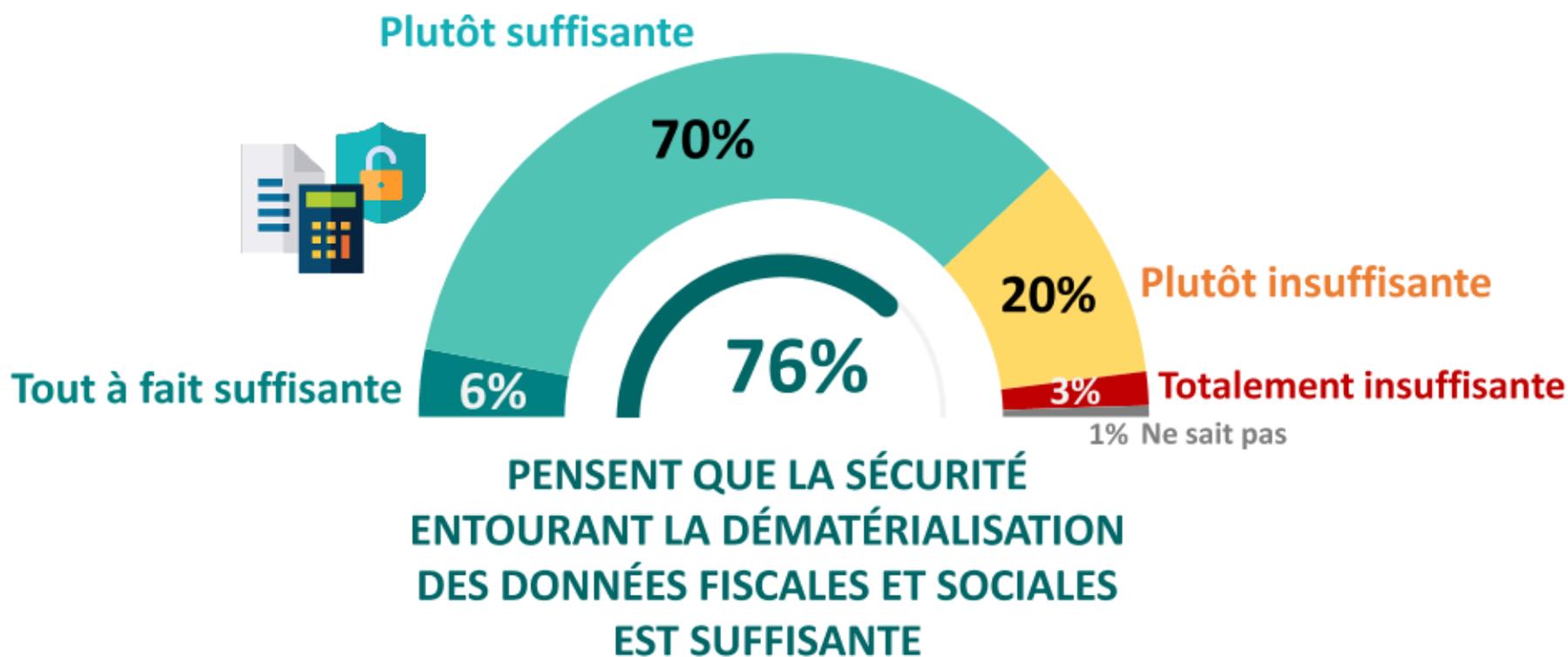




La sécurité des données fiscales et sociales est jugée suffisante mais des améliorations pourraient être prises pour rassurer les experts-comptables

EC14. Et plus particulièrement, pensez-vous que la sécurité entourant la dématérialisation des données fiscales et sociales est... ?

Base : ensemble (200)





SYNTHÈSE

“opinionway



Synthèse de l'étude

Le déploiement de la transition digitale est encore limité chez les TPE, mais la transformation est jugée nécessaire à la fois par les entreprises et les experts-comptables



- La transformation digitale est déployée ou en cours de déploiement pour moins d'1 TPE sur 3. Ce taux augmente avec la taille de l'entreprise
- Un tiers des TPE voient la transformation digitale comme une opportunité, 45% se déclarent indifférentes. Néanmoins la moitié d'entre elles la considèrent comme importante pour la suite de leur activité
- Les dirigeants ont conscience que la digitalisation est nécessaire, en effet deux tiers jugent que les outils numériques sont indispensables dans le fonctionnement de leur activité

Des impacts qui vont concerner tous les aspects de l'activité, mais qui sont difficilement envisageables pour les entreprises réfractaires au changement



- Les TPE qui n'ont pas déployé de stratégie de digitalisation, voient celle-ci comme une entrave plus qu'une opportunité
- Pourtant l'ensemble des entreprises et notamment les plus grandes, a conscience que le numérique va impacter leur activité
- Les bénéfices attendus concernent une large palette d'activités alors que les TPE craignent de faire face à des problèmes au niveau des process, des équipes et du financement



Synthèse de l'étude

Les experts-comptables sont considérés comme un partenaire légitime dans la transition digitale



- Près d'1 dirigeant de TPE sur 3 considère les experts-comptables comme un appui pour le déploiement d'une stratégie de digitalisation, derrière les prestataires de solutions IT, alors que 93% des experts-comptables se jugent légitimes dans ce rôle
- Les TPE attendent des experts-comptables un accompagnement dans le choix et l'équipement en solutions digitales



Les enjeux de cybersécurité sont au cœur des préoccupations des experts-comptables, alors que les TPE y sont moins sensibles

- Une entreprise sur deux se sent concernée par les cyber-risques, et seulement 14% se dit protégée activement de ces risques
- La quasi-totalité des experts-comptables jugent que la cybersécurité est un enjeu important pour leur cabinet et deux tiers le considère très important



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »