

Baromètre 2021 de la maturité digitale des ETI

Des entreprises lancées dans la course au digital mais qui prennent conscience que la route est encore longue

Paris, le 30 novembre 2021 - EY et Apax Partners, avec le soutien du METI (Mouvement des ETI) et sous le parrainage de Gilles Babinet, co-président du Conseil national du numérique et *digital champion* de la France auprès de la Commission européenne, publie la cinquième édition du Baromètre digital des ETI (Entreprises de Taille Intermédiaire). Basée sur une enquête réalisée auprès de 150 ETI françaises par l'institut CSA, cette édition du baromètre intègre pour la première fois les perceptions de plus de 1 000 collaborateurs d'ETI.

Les grands enseignements du Baromètre digital des ETI 2021

1. Des entreprises plus matures, lucides et raisonnées dans leur transformation digitale

Si la part d'ETI ayant activement engagé leur transformation digitale continue d'augmenter, les dirigeants prennent conscience que le chemin à parcourir est encore long. En effet, alors que 25% des ETI s'estimaient à un stade de digitalisation maîtrisé en 2020, elles ne sont plus que 14% à le penser (soit une chute de -11% en un an).

Alors que ce constat devrait inviter les entreprises à engager une deuxième phase d'accélération de leur transformation digitale, la dynamique d'investissement est actuellement temporisée : l'effet accélérateur de la crise de la covid-19 (confirmé par 70% des dirigeants) commence à s'estomper.

2. La révolution de l'organisation du travail provoquée par la crise sanitaire n'aura (peut-être) pas lieu

Un an et demi après le début de la crise sanitaire et les investissements très importants engagés dans ce cadre, la nécessité de bouleverser l'organisation du travail en privilégiant la dématérialisation des échanges laisse place cette année à des volontés d'hybridation. Seule une ETI sur deux se prononce désormais pour des évolutions durables en la matière (télétravail, e-commerce, déplacements entre sites...). La part des ETI ayant l'intention d'accroître leurs investissements dans la transformation digitale reste toutefois relativement élevée, celle-ci étant de 65%.

3. Un phénomène récent pour les collaborateurs mais déjà un enjeu fondamental

Nouveauté 2021 : plus de 1 000 collaborateurs d'ETI ont été interrogés pour ce baromètre digital. Pour nombre d'entre eux, la transformation digitale apparaît comme un enjeu récent : 50% n'en ont entendu parler que depuis trois ans au sein de leur entreprise. Cela n'empêche pas la vaste majorité d'entre eux (83%) de la considérer déjà comme un enjeu fondamental.

Pourtant, les résistances au changement et, de plus en plus, le manque d'adaptation du management intermédiaire, sont identifiées comme principales difficultés à la transformation digitale par une part significative des dirigeants (près d'un sur deux).

4. Un niveau de développement digital en deçà des enjeux

Le niveau de développement digital n'est pas encore à la hauteur des enjeux, avec un niveau de maturité relativement bas dans les domaines de transformation prioritaires (en moyenne, 16% des dirigeants d'ETI se déclarent au stade maîtrisé dans ces domaines).

Les ETI souhaitent avant tout se digitaliser au service des clients. Mais concrètement, seules 13% d'entre elles ont atteint un stade de maturité maîtrisée en « marketing digital, CRM, connaissance client et écoute client », alors que les dirigeants y ont consacré d'importants moyens ces dernières années.

Parallèlement, l'axe client représente un domaine d'investissement prioritaire pour seulement 23% des ETI en 2021, soit une réduction de moitié comparativement à 2018. On constate ce même phénomène de réduction des investissements prioritaires dans tous les domaines clés de la digitalisation, tels que l'innovation dans l'approche des marchés.

5. La cybersécurité élevée au rang de priorité absolue

Avec 44% des ETI qui en font leur priorité d'investissement n°1, la cybersécurité est le domaine le plus maîtrisé - malgré un niveau encore faible, puisque 28% des dirigeants se déclarent au stade 'maîtrisé' : 81% d'entre eux ont défini une politique de cybersécurité et 85% ont identifié au moins un collaborateur dédié à la sécurité SI.

6. Des digitalisations asymétriques selon les secteurs

A l'heure du plan de relance et de « France 2030 », le secteur de l'industrie reste en retrait des autres secteurs. Seules 68% des ETI de l'industrie estiment avoir atteint un niveau de maturité élevé concernant leur transformation digitale, contre 81% pour les sociétés de services. Ce retard est le plus marqué pour la digitalisation des processus métiers critiques et l'intelligence artificielle. Cependant, la transformation digitale dans le secteur de l'industrie est en augmentation constante ces dernières années, et le plan de relance économique laisse augurer la perspective d'une accélération.

7. Le B2B non seulement rattrape mais dépasse les autres secteurs

Cette année marque un fort rattrapage du B2B qui dépasse même les autres secteurs d'activité dans certains domaines prioritaires.

Pour la première fois en 2021, les investissements des ETI B2B ont dépassé ceux des autres ETI. En effet, les investissements prioritaires dans les 12 prochains mois sont désormais supérieurs de 4% dans les ETI du B2B alors qu'ils étaient en retrait de -10% en 2020. Cela confirme leur volonté d'accélérer fortement en matière de transformation digitale.

En 2020, la crise sanitaire avait considérablement accru les dynamiques de transformation digitale des entreprises. Des dynamiques qui se sont logiquement atténuées en 2021 avec la reprise des activités économiques in situ et, surtout, les investissements consentis ces dernières années qui commencent à porter leurs fruits. Les ETI françaises ont donc clairement engagé leur virage digital, mais la route est encore longue et c'est le moment d'engager une deuxième phase d'accélération. Le numérique responsable ou encore les RH et recrutements sont d'ailleurs des enjeux de transformation digitale à l'importance croissante au sein de cette catégorie d'entreprises.

Contacts média :

- **Apax Partners**

marion@wearecitizens.eu, 06 74 26 56 43

nicolas@wearecitizens.eu, 06 71 87 91 84

- **EY**

Amelie.Fournier@fr.ey.com

Nicolas.Bouchez@fr.ey.com

- **METI**

Patrick.Chastel@pprww.com, 06 28 79 11 40

cecile.pochard@pprww.com

À propos d'Apax Partners

Apax Partners est un des leaders du private equity en Europe. Avec plus de 45 ans d'expérience, Apax Partners accompagne des entreprises sur la durée pour en faire des leaders dans leur secteur. Les fonds gérés et conseillés par Apax Partners s'élèvent à plus de 4 milliards d'euros. Ces fonds investissent dans des PME et ETI en forte croissance, dans quatre secteurs de spécialisation : Tech & Telecom, Services, Santé et Biens de consommation.

Apax Partners sas, basée à Paris (www.apax.fr), et Apax Partners LLP, basée à Londres (www.apax.com), ont une histoire commune mais sont deux sociétés indépendantes.

www.apax.fr

@ApaxPartners_Fr

À propos d'EY

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.

© 2021 EY & Associés
Tous droits réservés.

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

À propos du METI

Fondé en 1995, le Mouvement des entreprises de taille intermédiaire (METI) rassemble et fédère les ETI autour de trois objectifs :

- Porter la « marque ETI » dans le débat public
- Plaider pour une politique économique adaptée aux enjeux des ETI et porter l'ambition d'un Mittelstand à la française
- Fédérer la communauté des ETI, entreprises des territoires

Le METI est présidé par Frédéric Coirier, président-directeur général de Poujoulat, et Philippe d'Ornano, président du directoire de Sisley.

www.m-eti.fr

À propos des ETI en France

- 5400 ETI
- 1000 Mds€ de chiffre d'affaires
- 25 % de l'emploi
- 335.000 emplois nets créés entre 2009 et 2015
- 34 % des exportations
- 73,5 % des ETI présentes à l'international
- 68 % des sièges sociaux des ETI situés hors de l'Île-de-France