l'Europe s'engage en France
Fonds Social européen
AGEFOS PME
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL
UNION EUROPÉENNE
Ce projet est cofinancé par l'union européenne.
L'Europe s'engage en France avec le programme national FSE « EMPLOI ET INCLUSION » 2014-2020

Diagnostic de la maturité digitale des entreprises

Profils par branche

Mars 2018

EY
Building a better working world

Préambule

- Le présent document propose une **évaluation** de l'état de « **maturité numérique** » des entreprises, afin d'offrir au lecteur un **aperçu global** de la place du numérique au sein de chacune des branches étudiées.

- Sur la base des statistiques établies à l'aide du questionnaire, une « note » est établie sur quatre grands axes qui couvrent l'ensemble des aspects de la vie d'une entreprise : **produire**, **vendre**, **piloter**, se **transformer**.

- L'objectif de cette cotation est de pouvoir identifier, au sein de chaque branche, les **axes de progression et le chemin à parcourir sur la transformation digitale,** à partir des réponses renseignées dans l'enquête en ligne sur la maturité digitale des entreprises lancée par EY (plus de 3 100 répondants).

- Les composantes de cette évaluation sont directement inspirées par la méthodologie utilisée par Bpifrance dans son baromètre d'évaluation de la maturité digitale des PME .

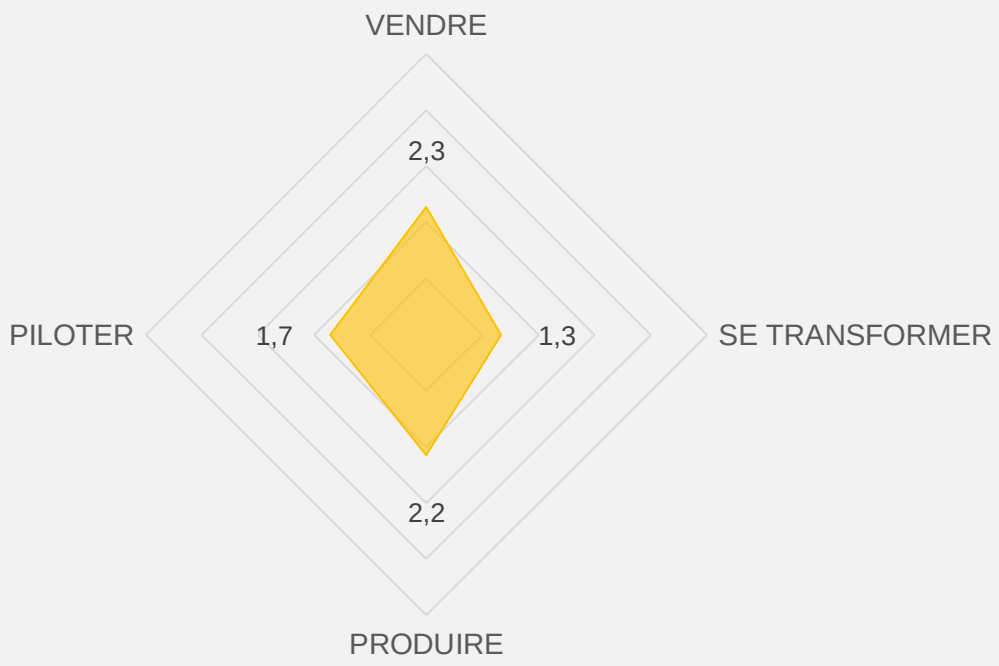
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Analyses transversales

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Tous répondants

Moyenne des critères évalués, ensemble des répondants au questionnaire.

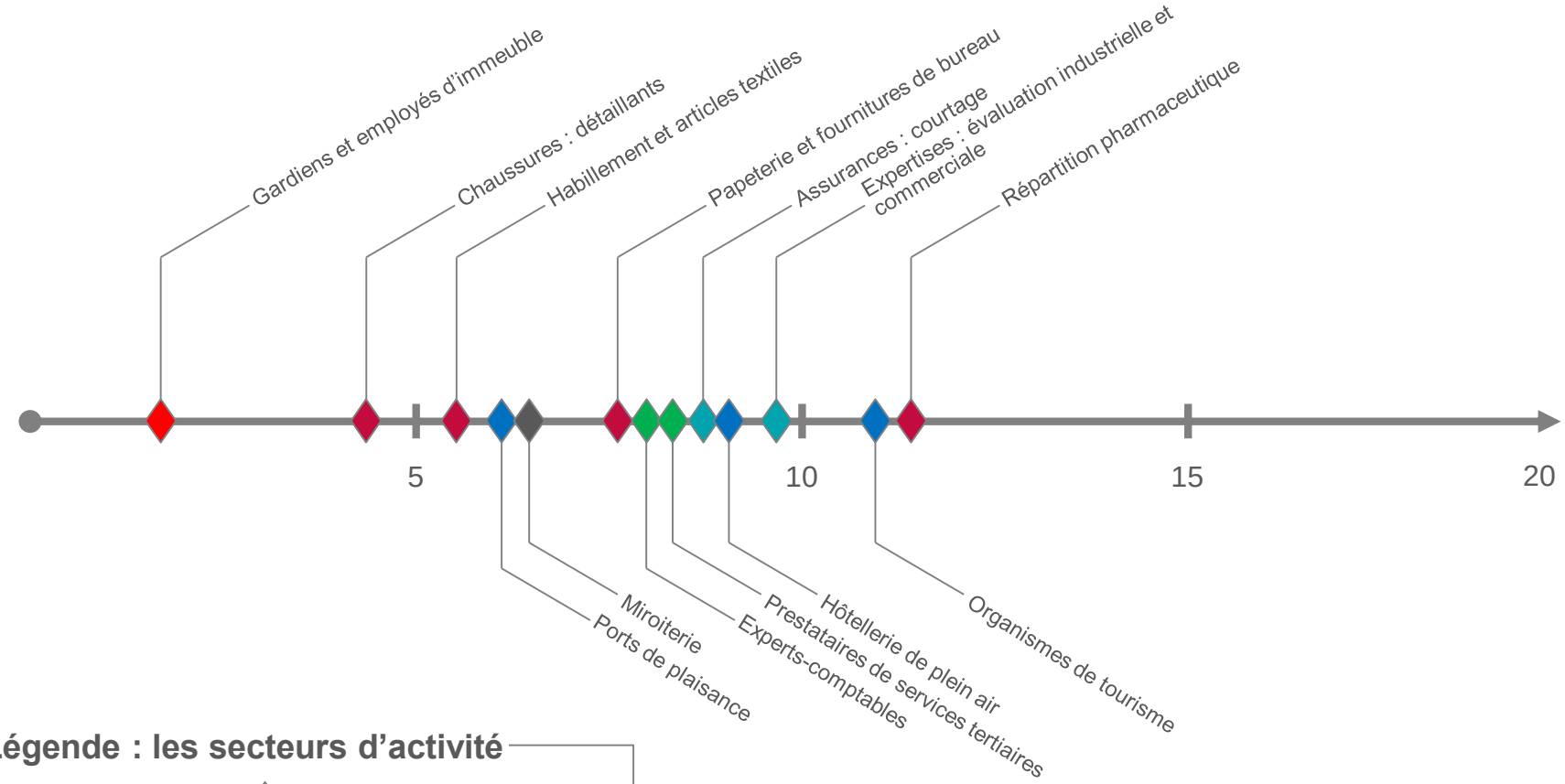


- **Le diagramme ci-contre présente la moyenne brute des notes obtenues pour l'ensemble des branches.**
- La notation sur chaque axe est calculée à partir des réponses apportées à trois questions de l'enquête en ligne. Les résultats de chaque sur chaque sous-critère de notation sont présentés au sein des analyses par branches.
- La somme des scores permet d'obtenir une note globale estimant la maturité numérique des entreprises de la branche. Elle s'établit **entre 2.3** et **11.2 sur 20.**

Le détail du calcul de chaque axe est précisé dans l'annexe méthodologique de ce document.

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Comparaison de la notation de globale de chaque branche



Légende : les secteurs d'activité

- Assurances
- Services aux entreprises
- Commerce
- Tourisme
- Immobilier
- Industrie

NB : les comparaisons par secteur sont plus pertinentes que les comparaisons dans l'absolu au regard des disparités de marché et d'organisation entre les branches.

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

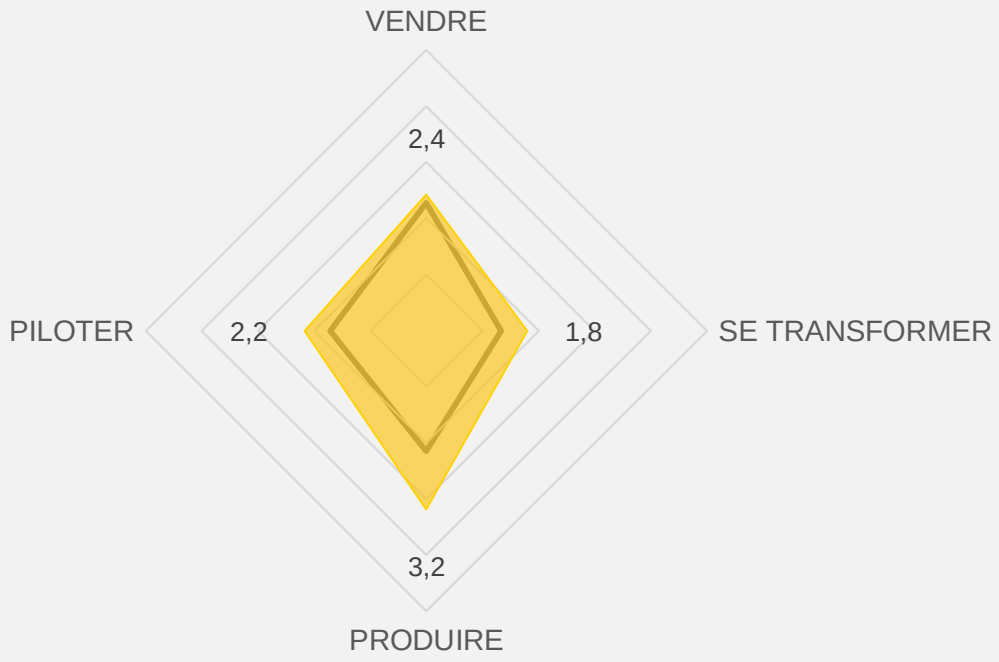
Analyses par branches

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble

Branche « Expertises : évaluation industrielle et commerciale »

Moyenne des critères évalués, branche « Expertises : évaluation industrielle et commerciale »

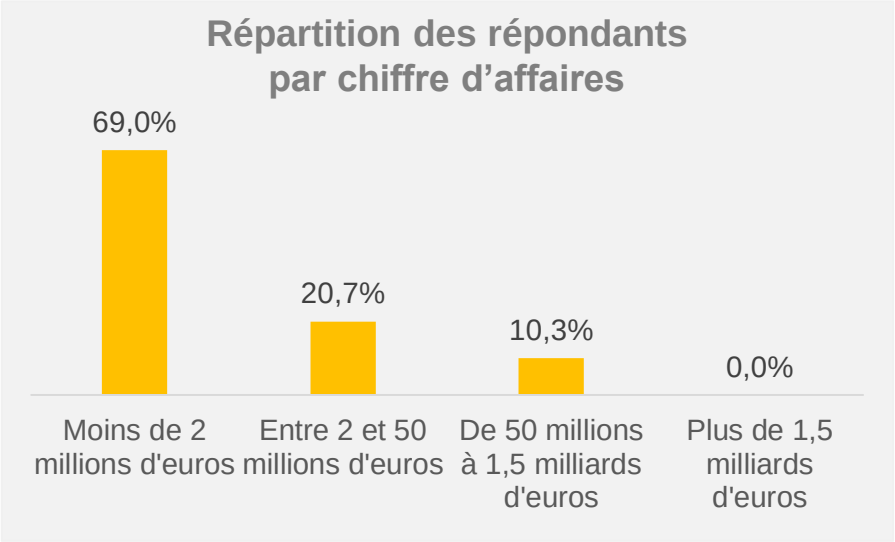


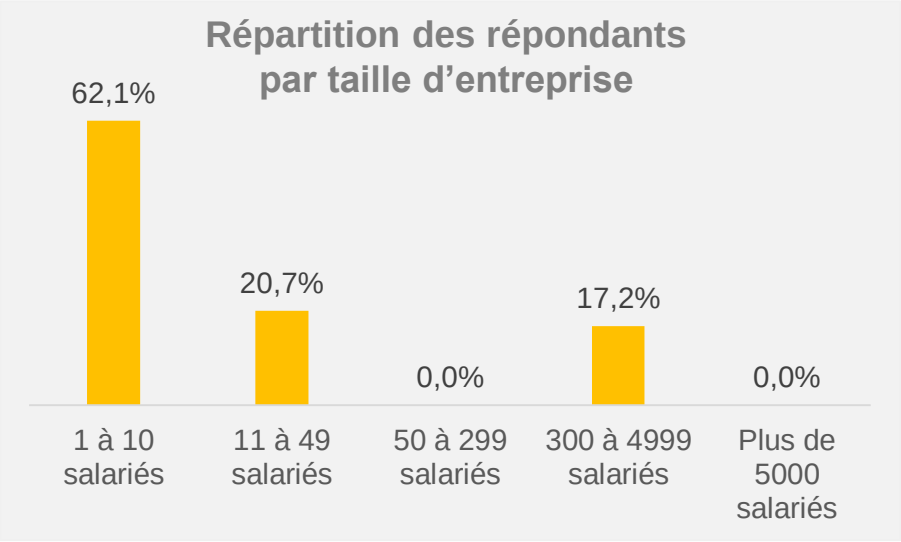
- La branche « Expertises » se situe au dessus de la moyenne d'ensemble sur l'ensemble des quatre critères étudiés, avec un note globale de **9.6 sur 20**.
- Elle présente un très bon niveau d'intégration numérique de la production, grâce notamment à la disponibilité des outils numériques pour les collaborateurs.

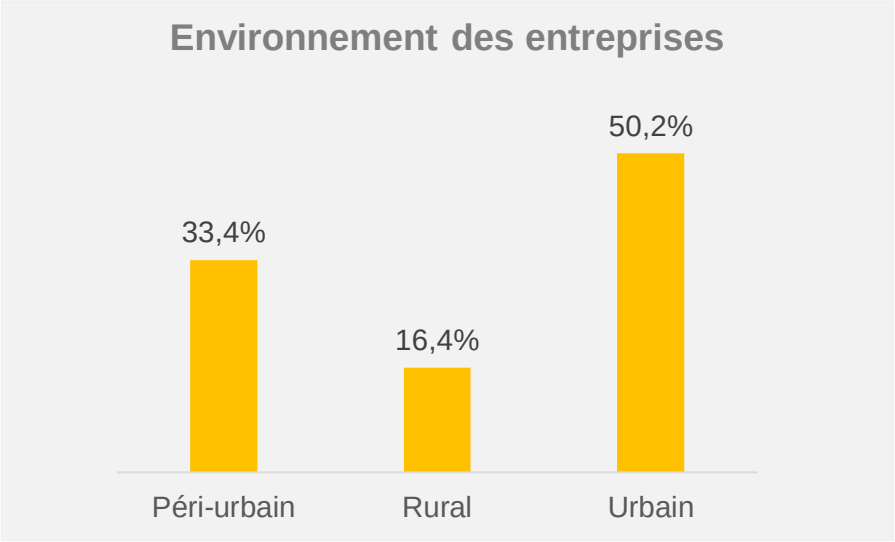
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

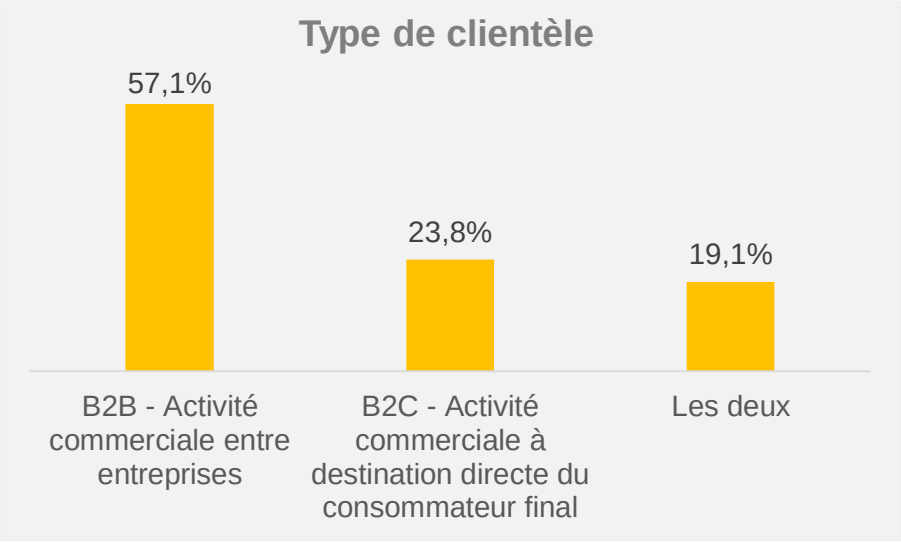
Synthèse – qui sont les 29 répondants ?

Branche « Expertises : évaluation industrielle et commerciale »





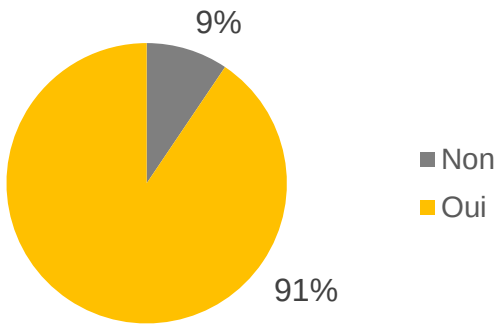




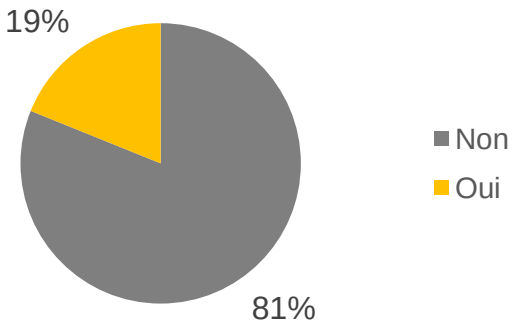
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.4** sur 5

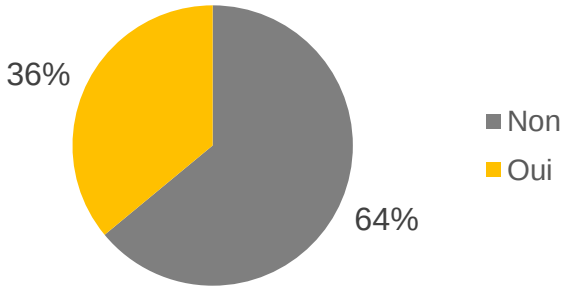
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux

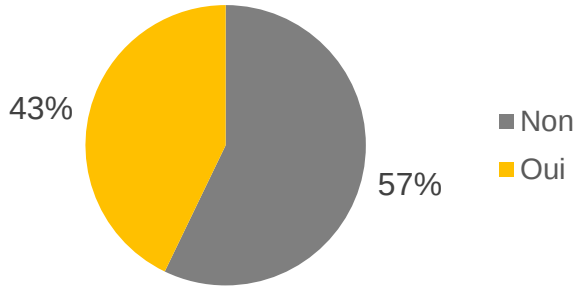


- **L'écrasante majorité (91%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. Ce n'est le cas, en moyenne, que de 74% des répondants toutes branches confondues.
- Seules 19% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Expertises » légèrement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.
- Un peu plus d'un tiers des entreprises de la branche « Expertises » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre inférieur à la moyenne toutes branches confondues (51%), **dont l'explication probable est la nature B2B de l'activité de la plupart des entreprises concernées**.

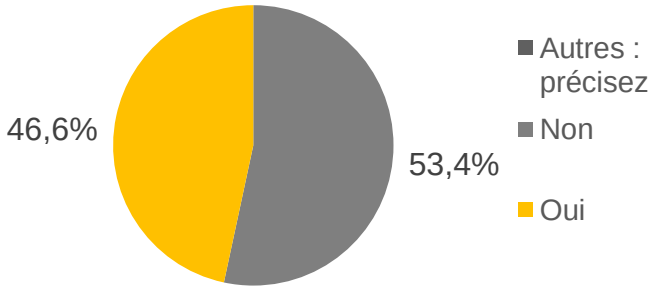
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **1.8** sur 5

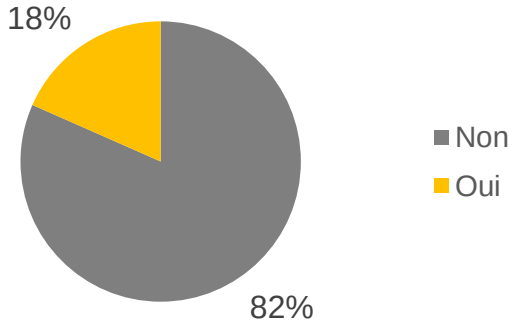
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement



- Les entreprises de la branches « Expertise » sont nettement plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **43% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre seulement 27% des répondants toutes branches confondues.

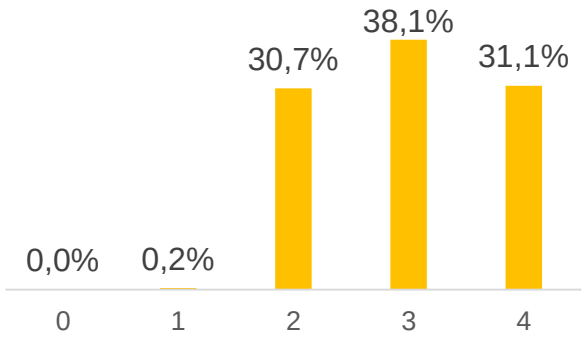
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **légèrement en retrait** par rapport à la moyenne tous répondants : 46,6% contre 49,2%. Il s'agit pourtant d'un enjeu important pour les entreprises prodiguant des conseils à des tiers.

- 18% des entreprises de la branche « Expertises » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est un peu mieux que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

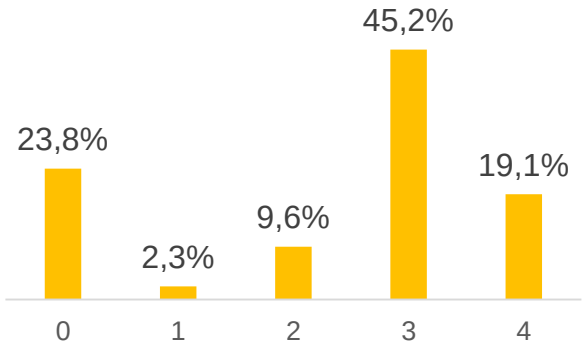
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **3.2** sur 5

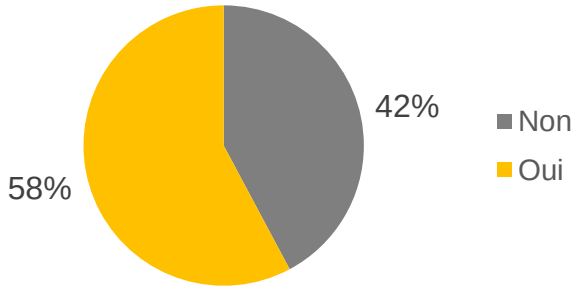
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Expertises » réalisent une **meilleure performance que la moyenne.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 3 sur 4 » (« 2 sur 4 » pour le cas général), illustrant l'effort réalisé dans l'outillage numérique des professionnels sur le terrain.

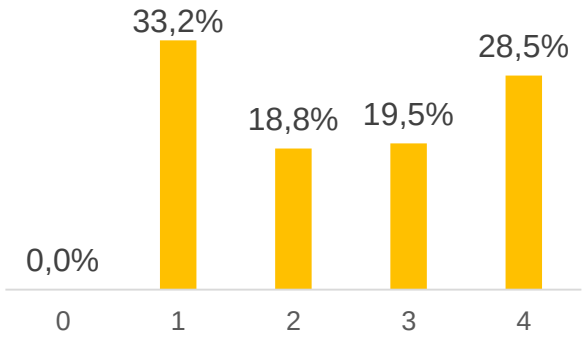
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). Près d'un quart des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration, tandis que 64% des répondants possède au contraire un système largement dématérialisée (ensemble « 3 + 4 »).

- 58% des entreprises de la branche « Expertises » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **dix points de plus que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

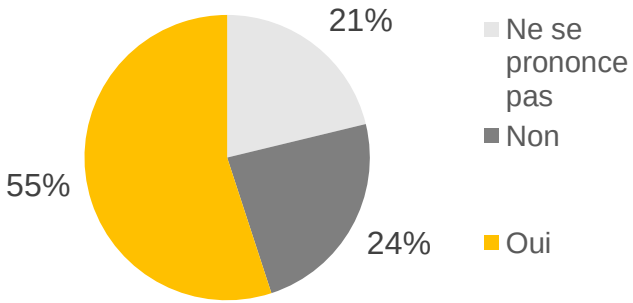
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **2.2** sur 5

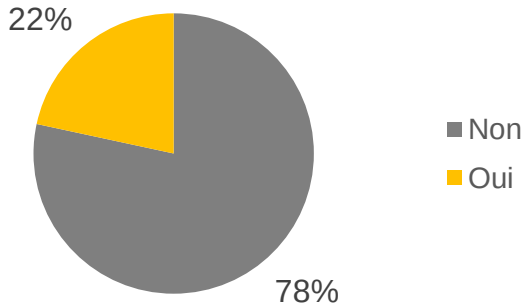
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

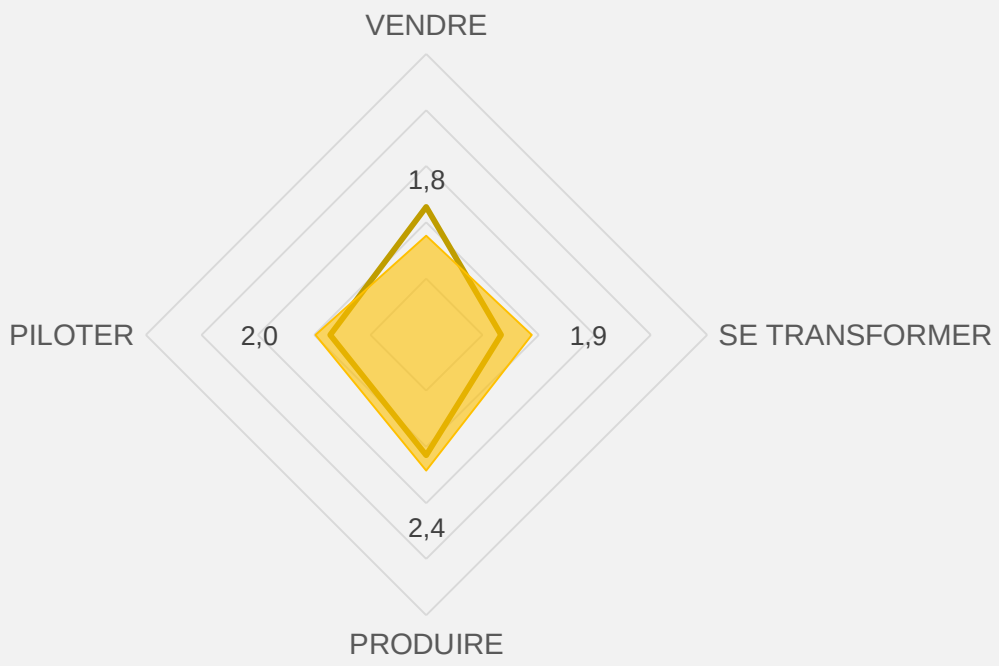


- **La moitié (48%) des entreprises de la branche indiquent un niveau élevé ou très élevé d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres nettement supérieurs à ceux indiqués par l''ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 55%** des entreprises de la branche « Expertises », un niveau comparable à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 22% des entreprises de la branche « Expertises » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Assurances : courtage »

Moyenne des critères évalués, branche « Assurances : courtage »

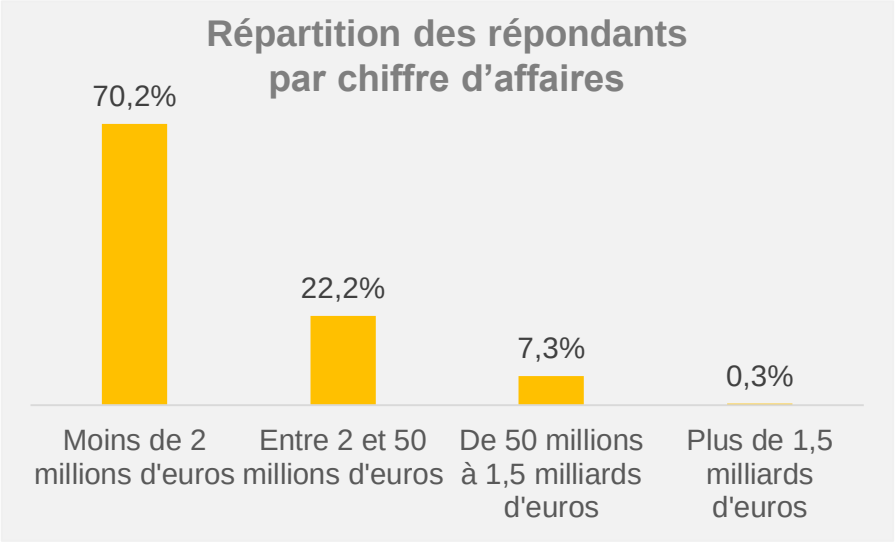


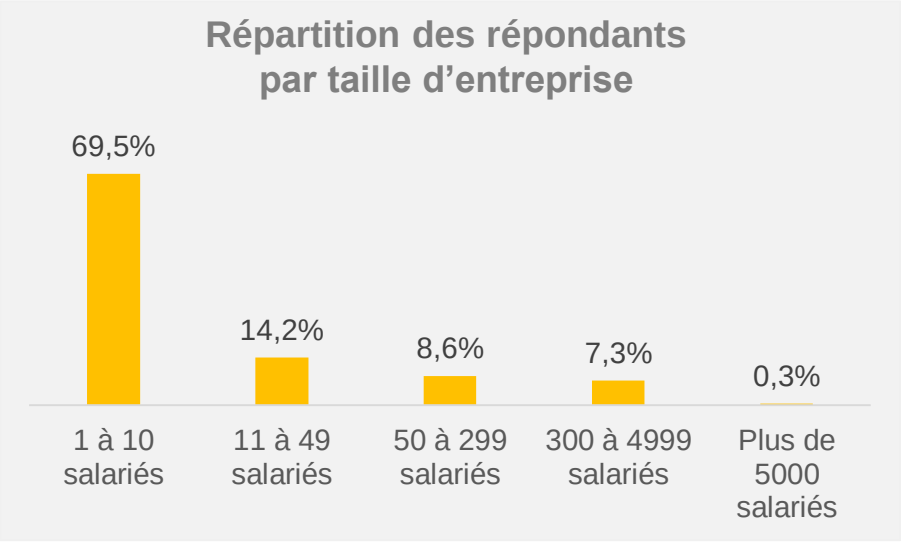
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Assurances » atteint **8.0 sur 20**, soit un demi point de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Assurances » se démarque de la moyenne des branches par une moindre intégration numérique de son dispositif commercial (indice de 1.8 contre 2.3 pour l'ensemble).
- Pour l'ensemble des autres variables étudiées, les entreprises de courtage en assurances se situent au dessus de la moyenne des autres branches.

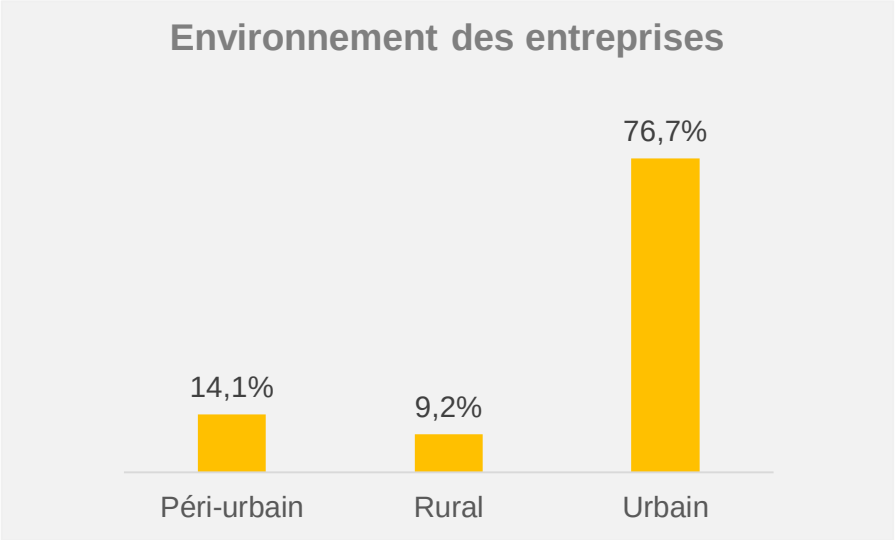
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

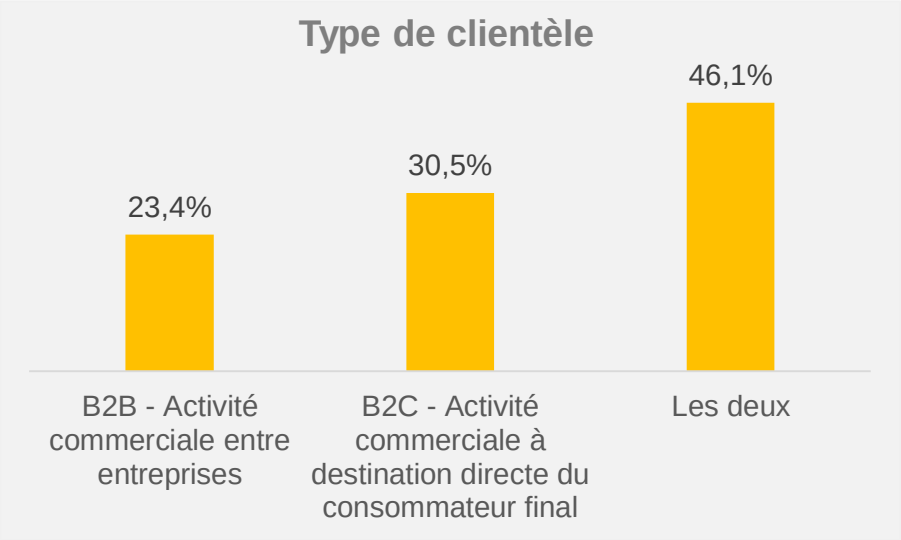
Synthèse – qui sont les 302 répondants ?

Branche « Assurances : courtage »





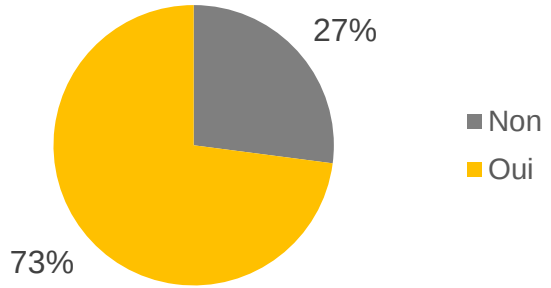




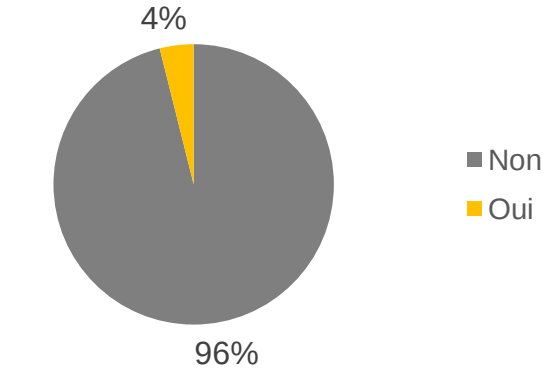
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **1.8** sur 5

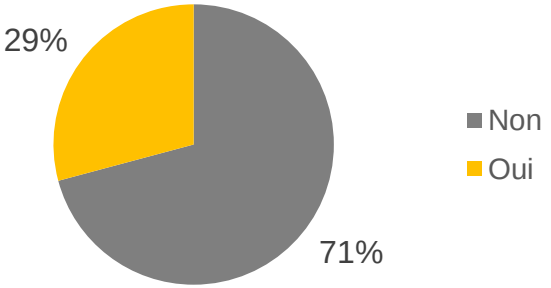
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Une large majorité (73%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre sensiblement égal à la moyenne des répondants toutes branches confondues.

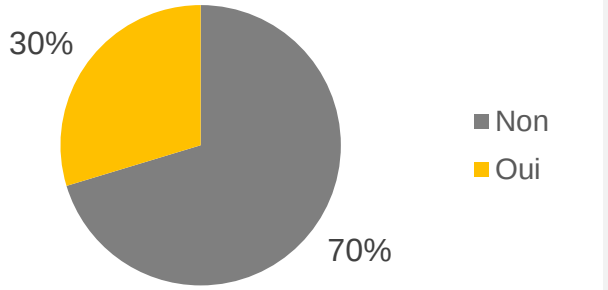
- Seules 4% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Assurances » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%, soulevant un enjeu fort de présence en ligne.

- Un peu moins d'un tiers des entreprises de la branche « Assurances » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre inférieur à la moyenne toutes branches confondues (51%), **dont l'explication possible est la nature B2B de l'activité de la plupart des entreprises concernées**.

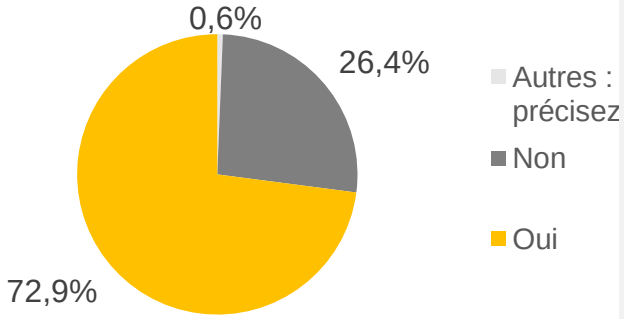
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **1.9** sur 5

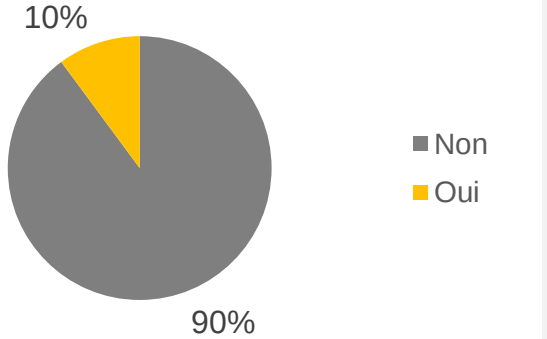
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

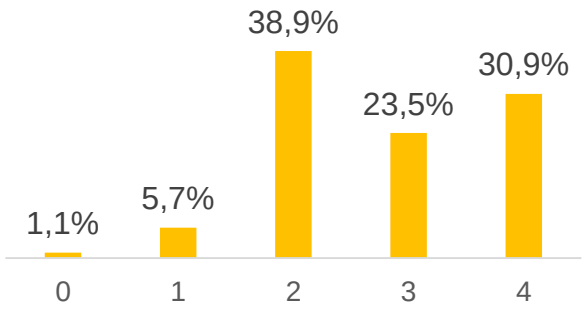


- Les entreprises de la branches « Assurances » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **30% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre seulement 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **nettement plus répandue** que la moyenne tous répondants : 72,9% contre 49,2%.
- 10% des entreprises de la branche « Assurances » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est moins que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

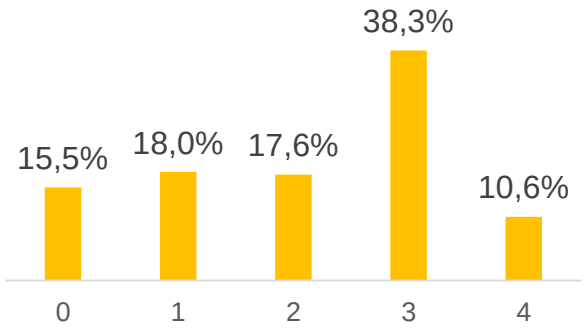
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **2.4** sur 5

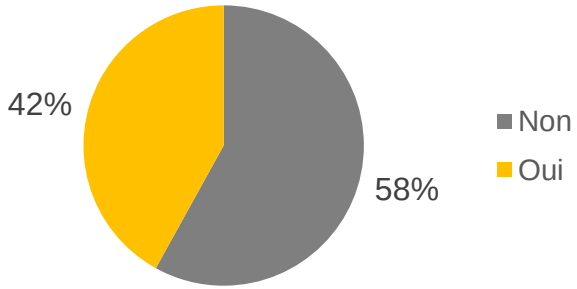
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Assurances » réalisent une **meilleure performance que la moyenne.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 3 sur 4 » (« 2 sur 4 » pour le cas général).

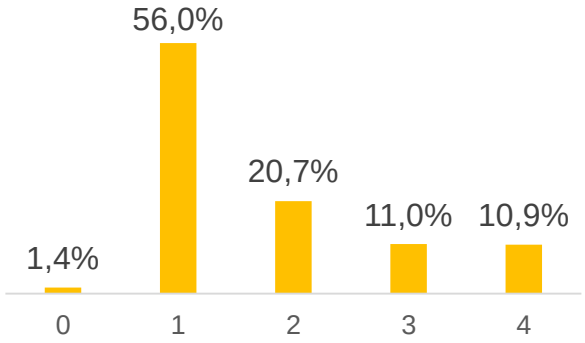
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). Près d'un tiers des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration, tandis que près de la moitié des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).

- 42% des entreprises de la branche « Assurances » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **six points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

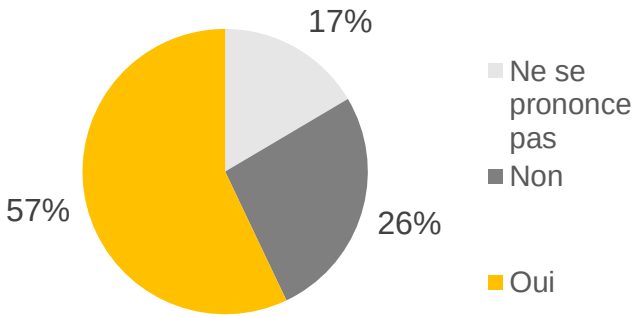
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **2.0** sur 5

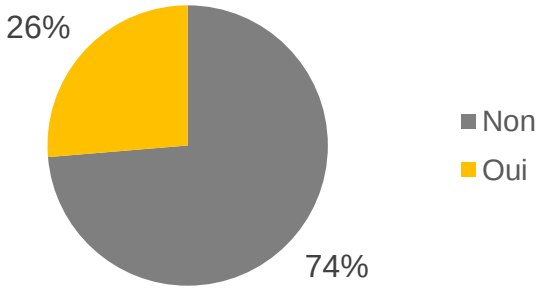
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

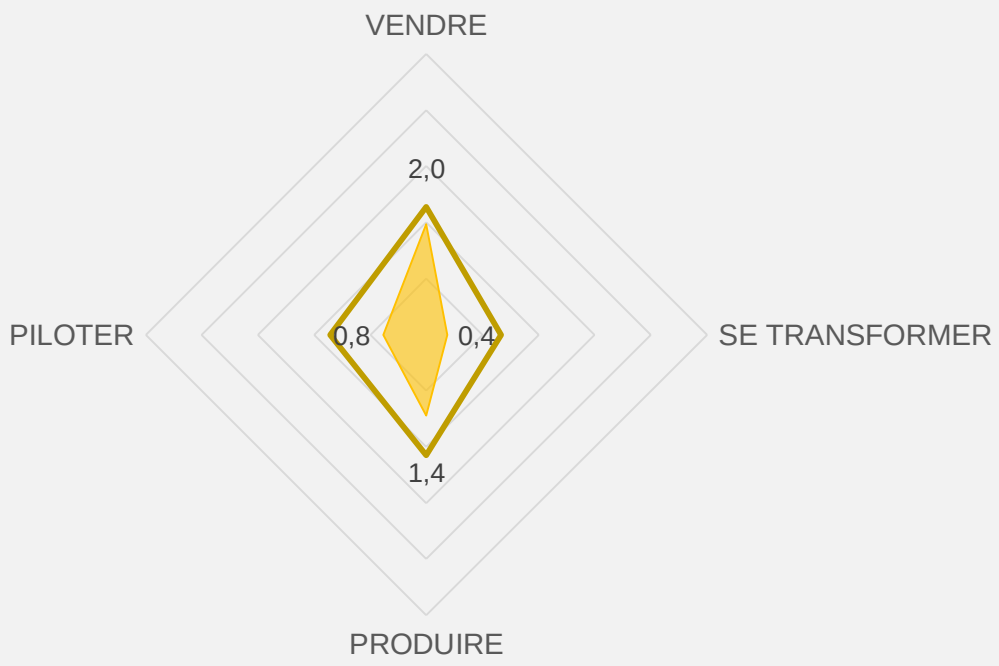


- **Plus de la moitié (57%) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 57%** des entreprises de la branche « Assurances », un niveau comparable à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 26% des entreprises de la branche « Assurances » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Chaussures : détaillants »

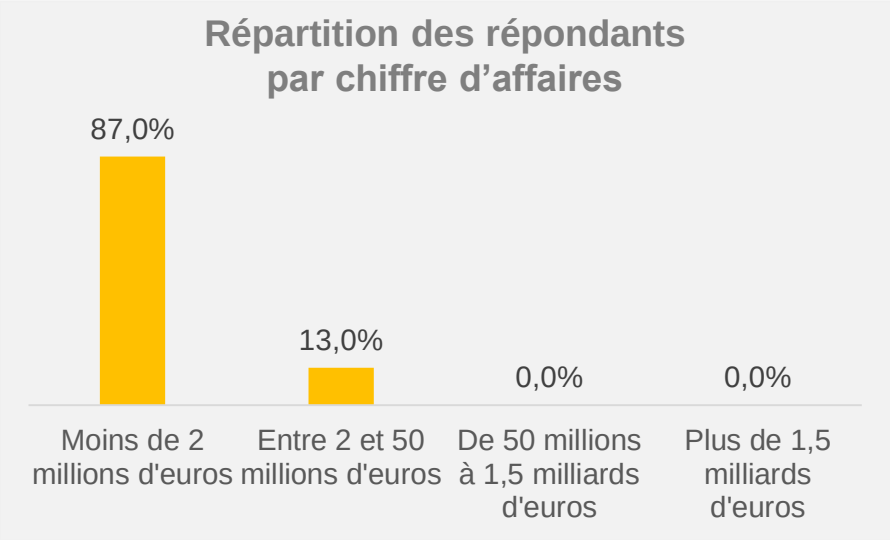
Moyenne des critères évalués, branche « Chaussures : détaillants »

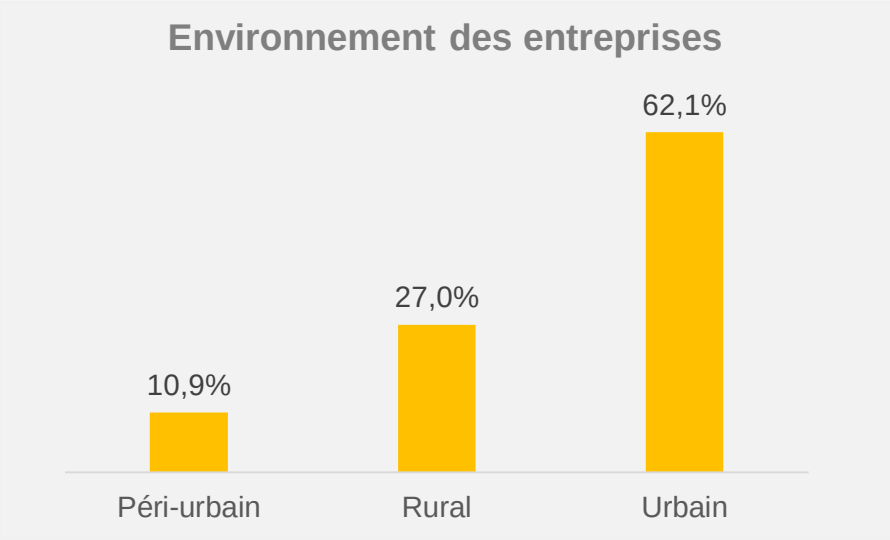


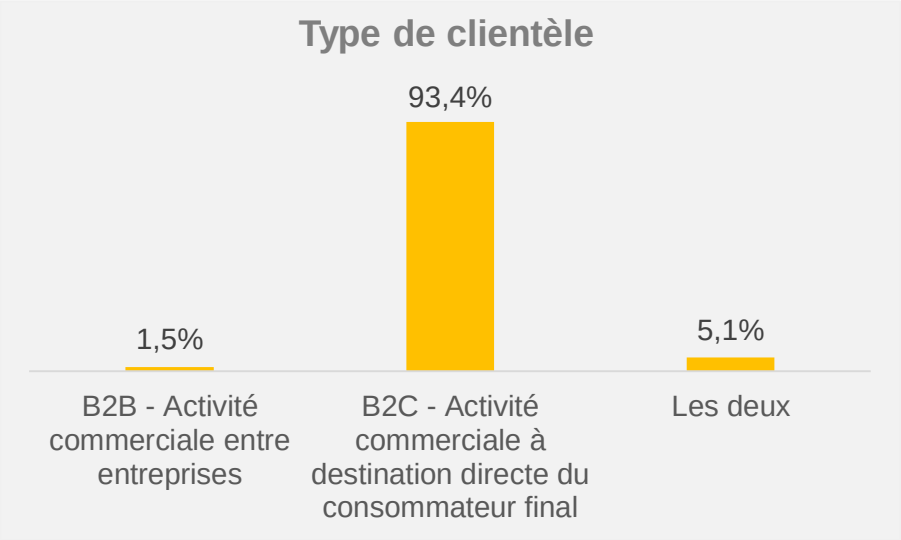
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Chaussures » atteint **4.5 sur 20**, soit 3 points de moins que la moyenne pour l'ensemble des branches, qui s'établit à **7.5**.
- La branche « Chaussures » se démarque de la moyenne des branches par une maturité numérique globalement plus faible, y compris en comparaison avec les autres branches du commerce.

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 138 répondants ?
Branche « Chaussures : détaillants »



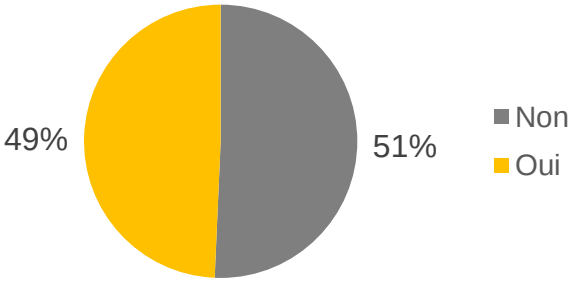




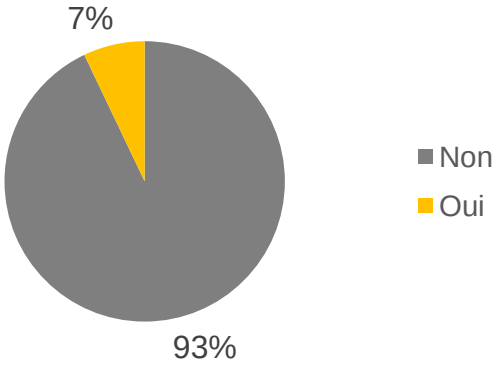
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.0** sur 5

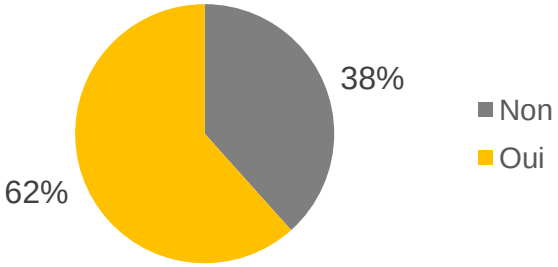
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Seule une minorité (49%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre nettement inférieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues (74%).

- Seules 7% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Chaussures » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21% - en dépit de la nature de détaillants des entreprises de cette branche.

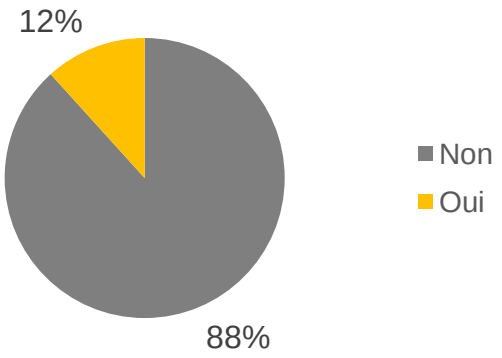
- A l'inverse, les deux tiers des entreprises de la branche « Chaussures » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre supérieur à la moyenne toutes branches confondues (51%), **dont l'explication possible est la nature B2C de l'activité de la plupart des entreprises concernées**.

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

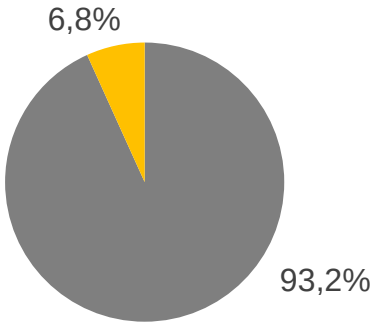
Se transformer – **0.4** sur 5

Chaussures : détaillants

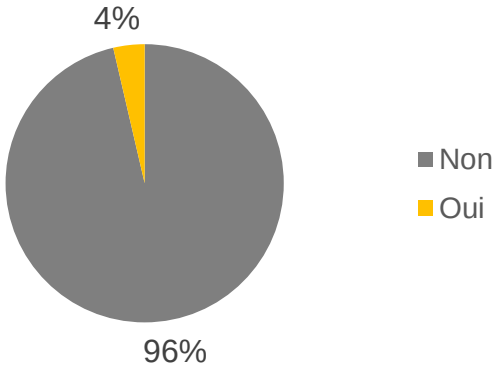
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

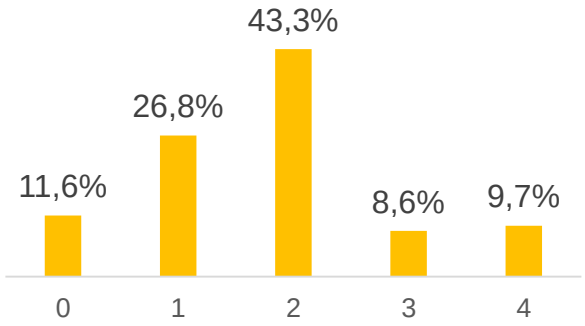


- Les entreprises de la branches « Chaussures » sont moins proactives que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **12% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **nettement moins répandue que** la moyenne tous répondants : 6,8% contre 49,2%.
- 4% des entreprises de la branche « Chaussures » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est moins que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

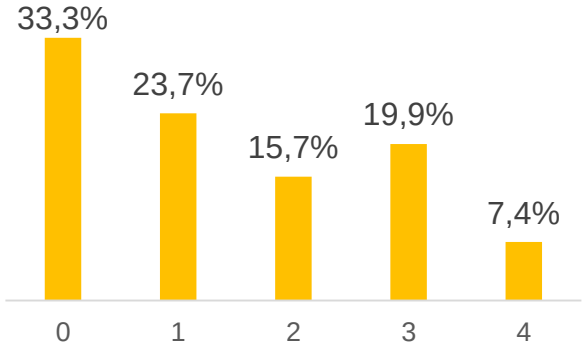
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **1.4** sur 5

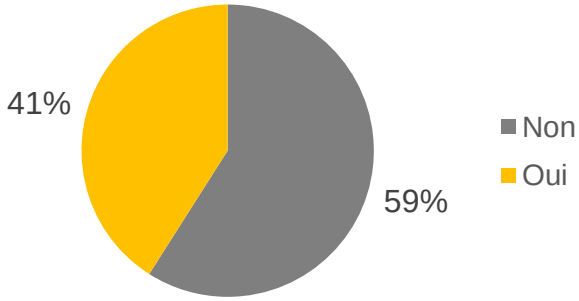
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Chaussures » **ne se distinguent pas des autres branches en matière d'accès aux outils numériques.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 », comme pour l'ensemble des branches.

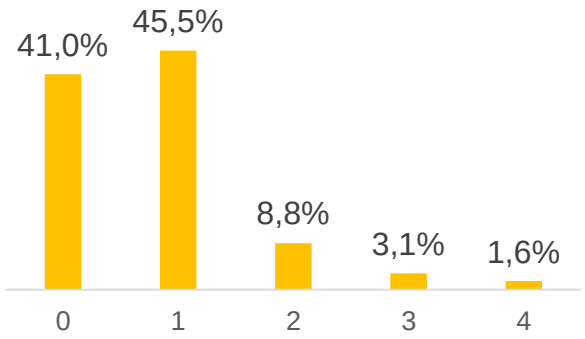
- Les entreprises de la branche sont globalement demeurées traditionnelles en matière de gestion : l'intégration des outils numériques dans les processus de relations fournisseurs, de gestion de la paie et des RH est **faible ou très faible** pour une majorité de répondants (ensemble « 0 + 1 »).

- 41% des entreprises de la branche « Chaussures » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **six points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

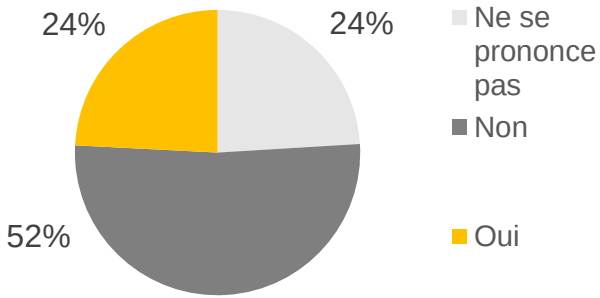
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **0.8** sur 5

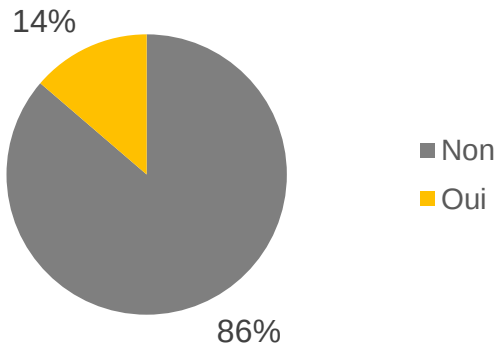
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

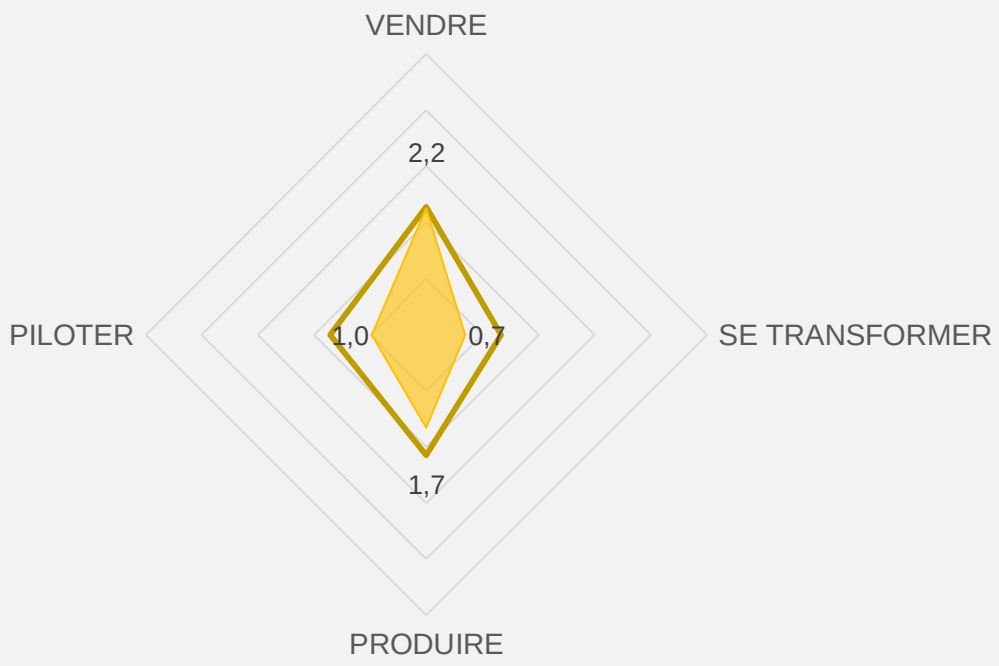


- **86,5% des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres inférieurs à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 24%** des entreprises de la branche « Chaussures », un niveau nettement inférieur à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 14% des entreprises de la branche « Chaussures » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Habillement et articles textiles »

Moyenne des critères évalués, branche « Habillement et articles textiles »

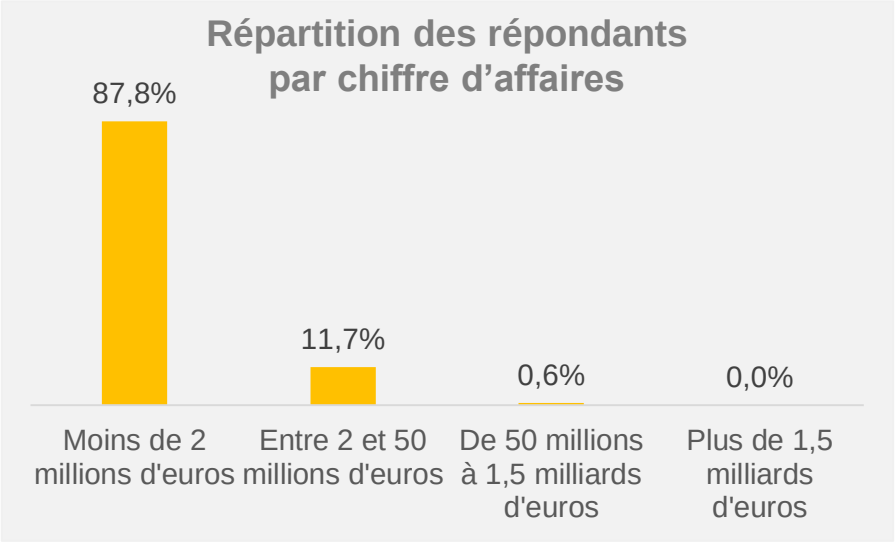


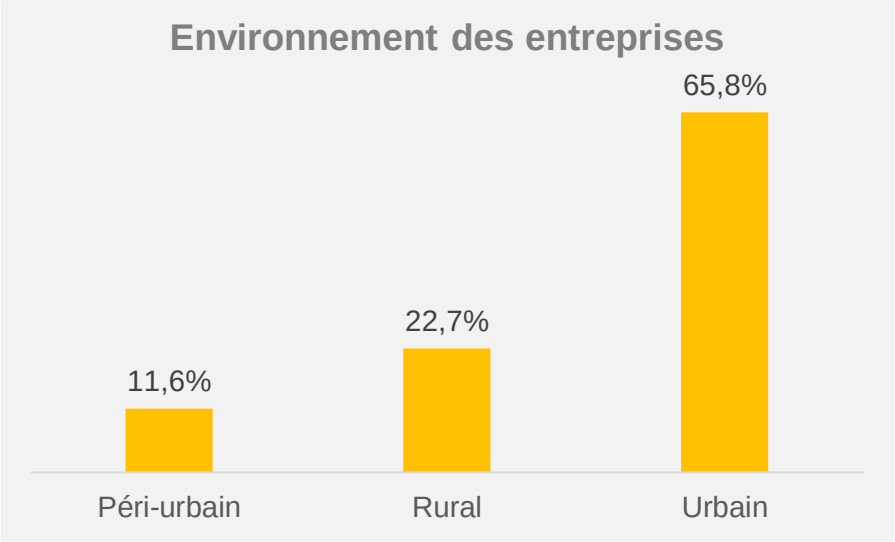
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Habillement » atteint **5.6 sur 20**, soit deux points de moins que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Habillement » se démarque de la moyenne des branches par une moindre maturité numérique, sauf en ce qui concerne la vente, pour laquelle elle fait jeu égal avec les autres branches.

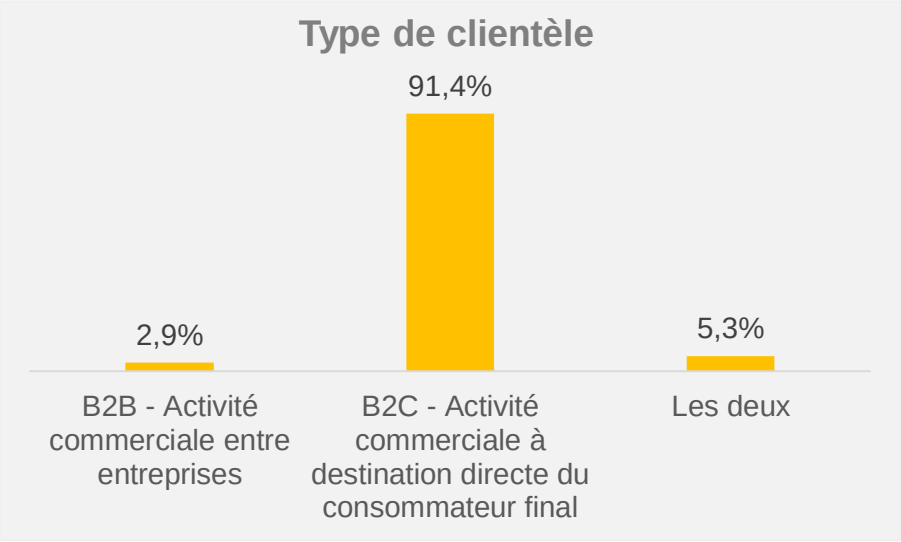
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 351 répondants ?

Branche « Habillement et articles textiles »



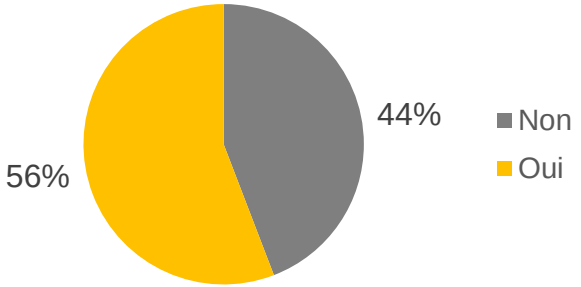




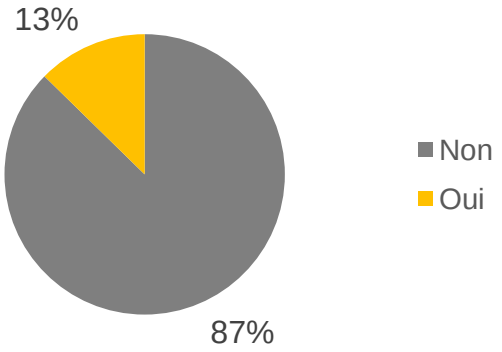
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.2** sur 5

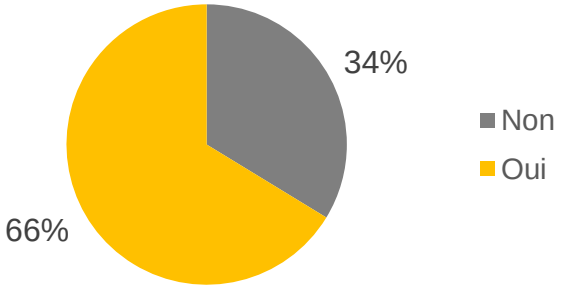
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Une majorité (56%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. Ce chiffre est cependant inférieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues (74%).

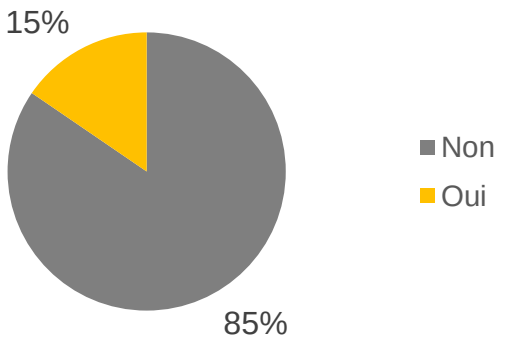
- Seules 13% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Habillement » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.

- Les deux tiers des entreprises de la branche « Habillement » sont présentes sur les réseaux sociaux – **un chiffre supérieur à la moyenne toutes branches confondues** (51%), qui s'explique probablement par la nature B2C de l'activité de la plupart des entreprises concernées.

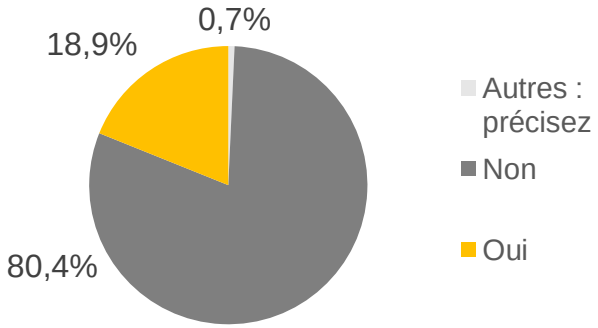
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **0.7** sur 5

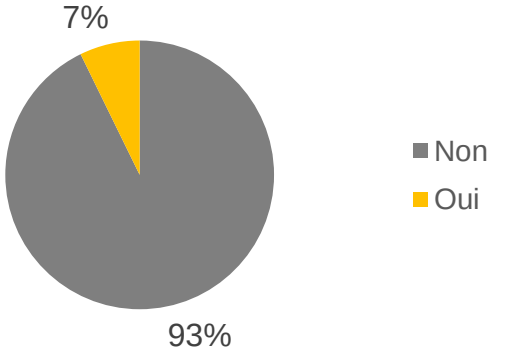
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement



- Les entreprises de la branches « Habillement » sont moins alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : seules **15% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.

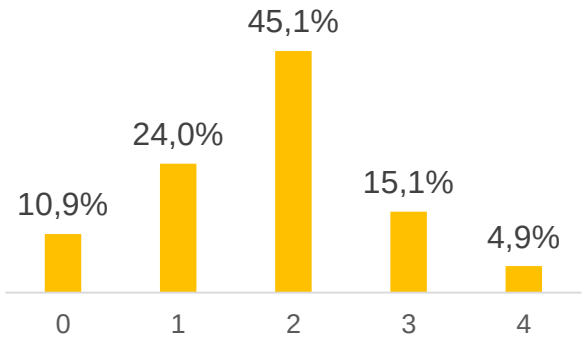
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **nettement moins répandue** que **l**a moyenne tous répondants : 18,9% contre 49,2%. La réponse « autres » correspond à un programme de e-learning.

- 7% des entreprises de la branche « Habillement » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est moins que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

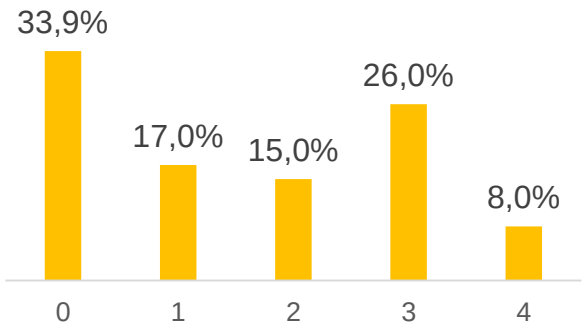
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **1.7** sur 5

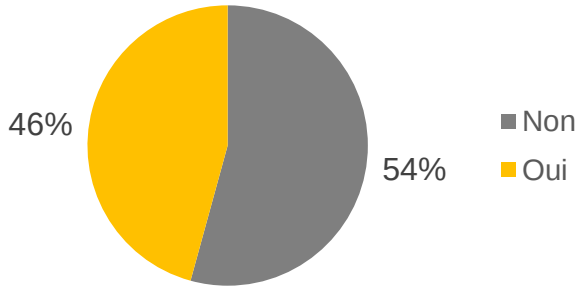
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Chaussures » **ne se distinguent pas des autres branches en matière d'accès aux outils numériques.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 », comme pour l'ensemble des branches.

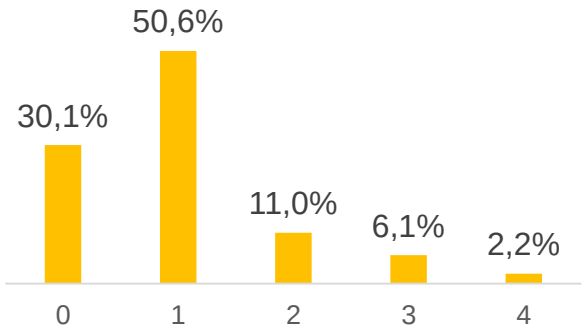
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). La moitié des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration (ensemble « 0 + 1 »), tandis qu'un tiers des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).

- 46% des entreprises de la branche « Habillement » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **deux points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

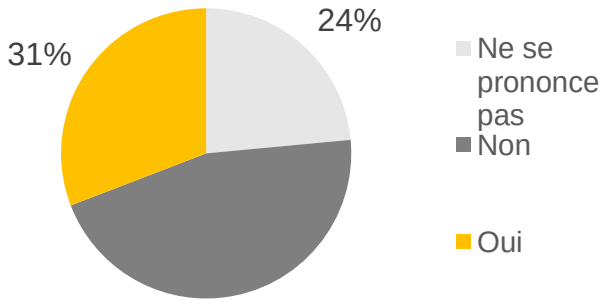
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **1.0** sur 5

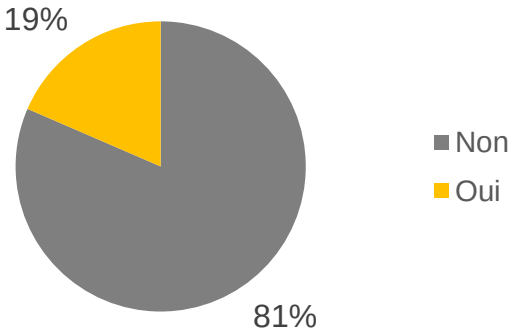
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique



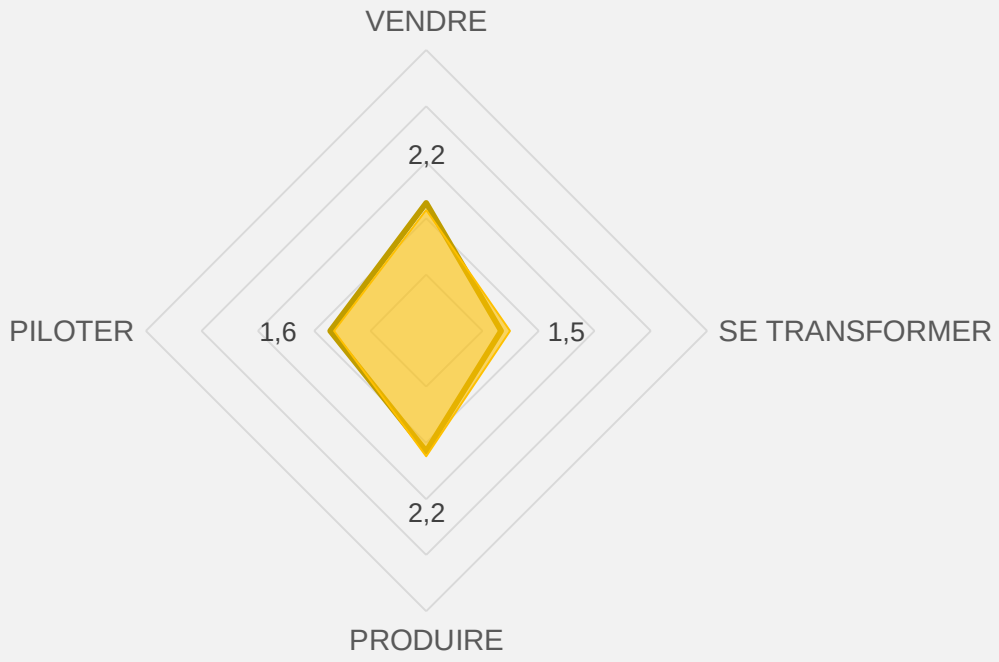
- **Plus de 80% des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres inférieurs à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 31%** des entreprises de la branche « Habillement », un niveau inférieur à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 19% des entreprises de la branche « Habillement » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble

Branche « papeterie et fournitures de bureau »

Moyenne des critères évalués, branche « papeterie et fournitures de bureau »

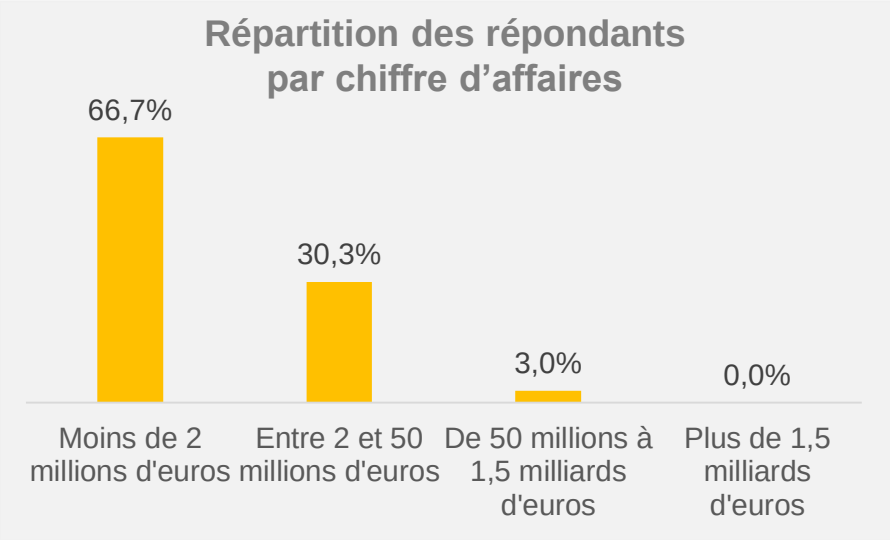


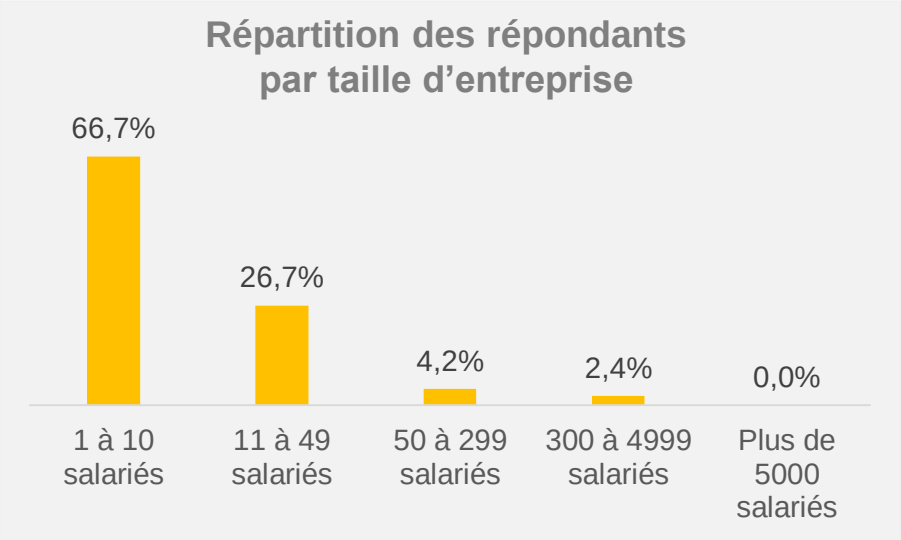
- L'indice global de maturité numérique de la branche « papeterie » atteint **7.5 sur 20**, soit comme pour l'ensemble des branches.
- La branche « papeterie » se positionne dans la moyenne des 13 branches évaluées.

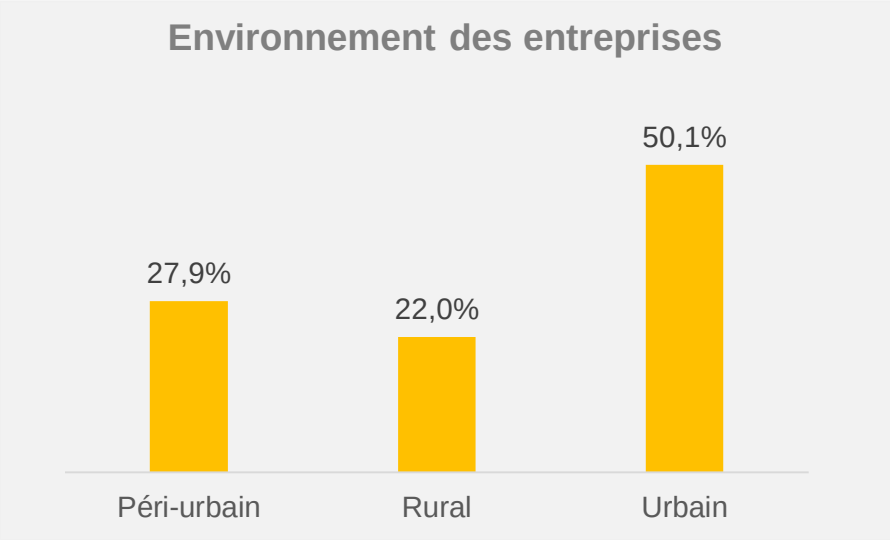
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

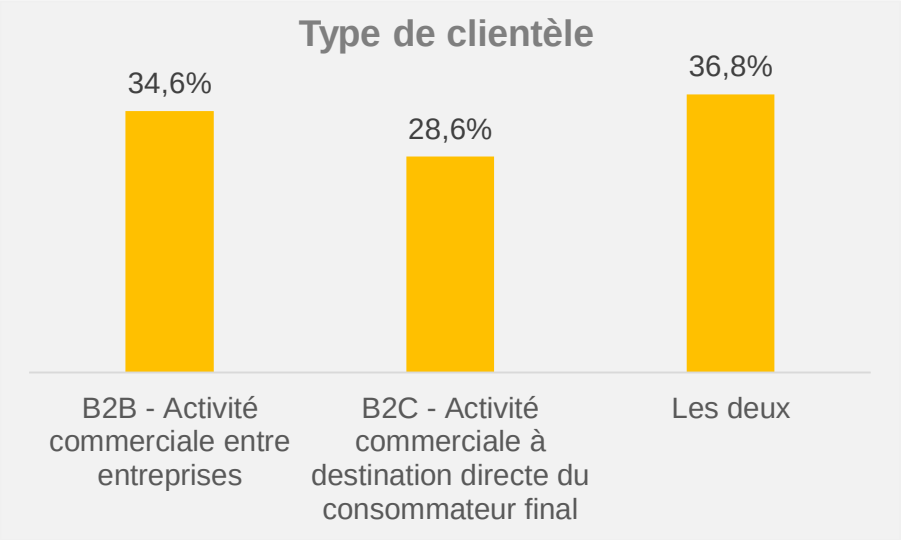
Synthèse – qui sont les 165 répondants ?

Branche « papeterie et fournitures de bureau »





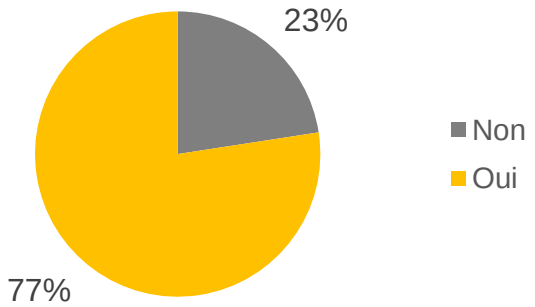




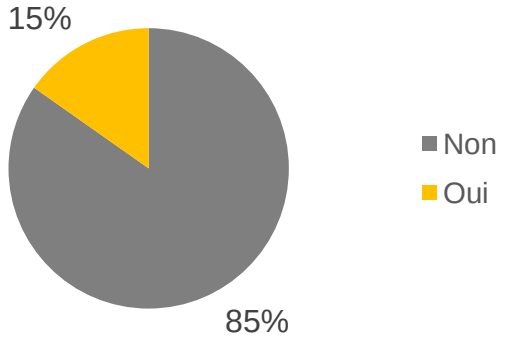
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.2** sur 5

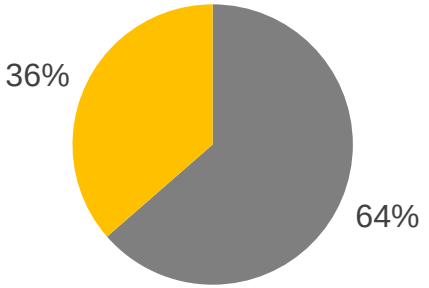
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Une majorité (77%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**, un chiffre supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues (74%).

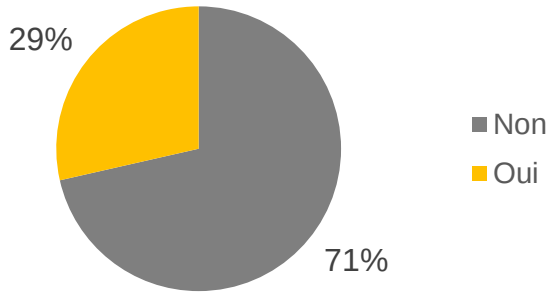
- Seules 15% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « papeterie » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.

- Plus d'un tiers des entreprises de la branche « papeterie » sont présentes sur les réseaux sociaux – **un chiffre inférieur à la moyenne toutes branches confondues** (51%), qui s'explique probablement par la nature B2B de l'activité de la plupart des entreprises concernées.

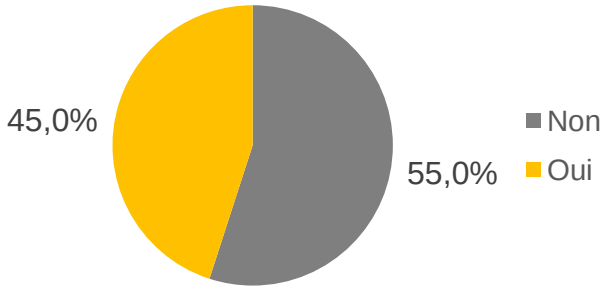
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **0.7** sur 5

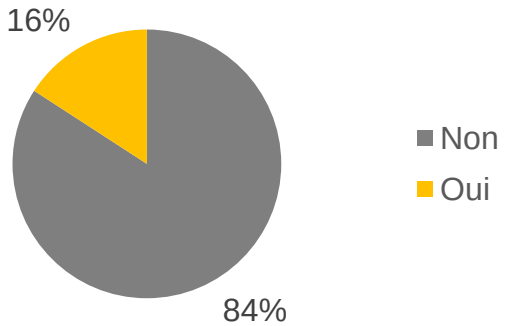
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

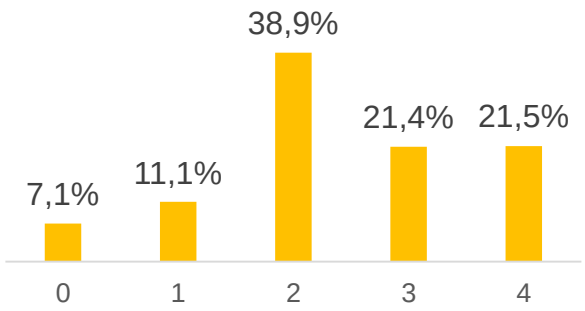


- Les entreprises de la branches « papeterie » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **29% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **légèrement moins répandue** que la moyenne tous répondants : 45% contre 49,2%.
- 16% des entreprises de la branche « papeterie » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est plus que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

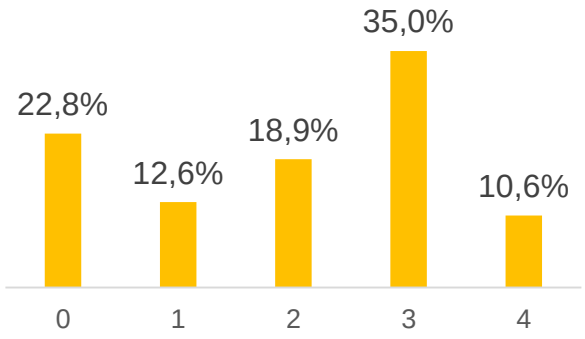
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **1.7** sur 5

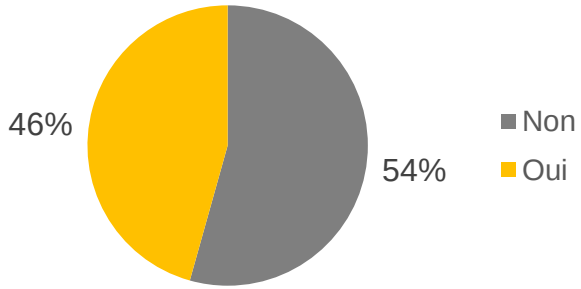
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Papeterie et fournitures de bureau » **ne se distinguent pas des autres branches en matière d'accès aux outils numériques.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 », comme pour l'ensemble des branches.

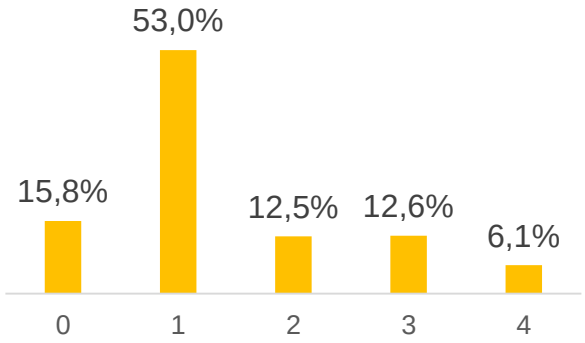
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). Un tiers des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration (ensemble « 0 + 1 »), tandis que 46% des répondants possèdent au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).

- 46% des entreprises de la branche « papeterie » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **deux points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

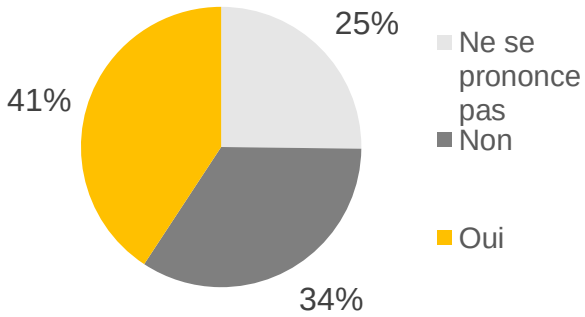
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **1.0** sur 5

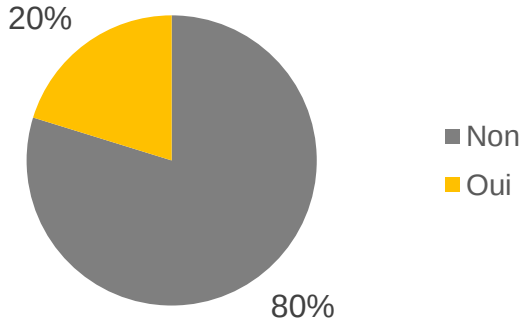
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

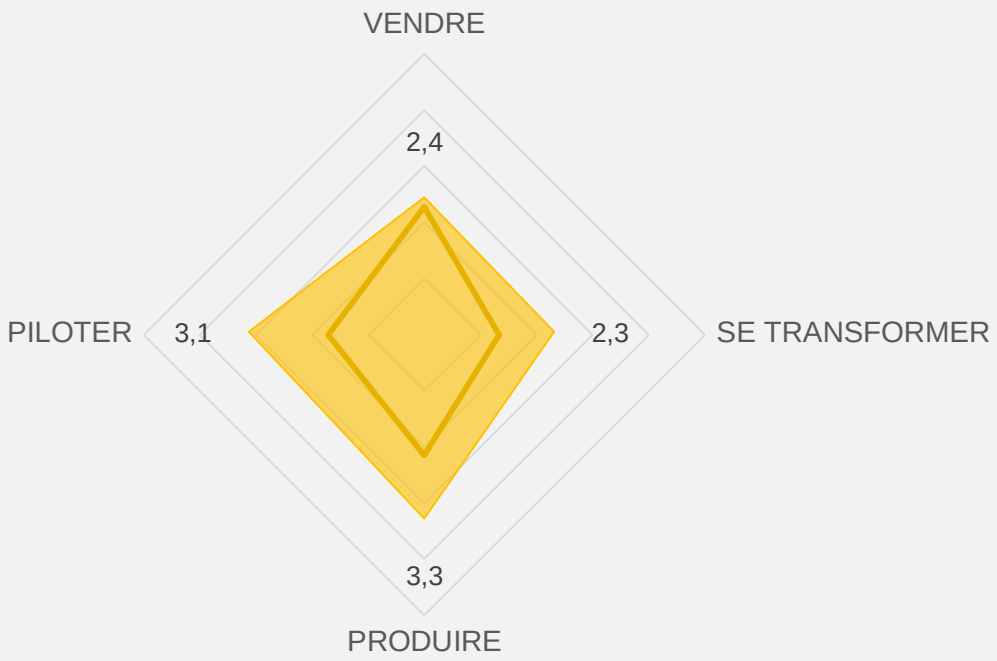


- **Près de 70% des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres comparables à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 41%** des entreprises de la branche « papeterie », un niveau inférieur à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 20% des entreprises de la branche « papeterie » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Répartition pharmaceutique »

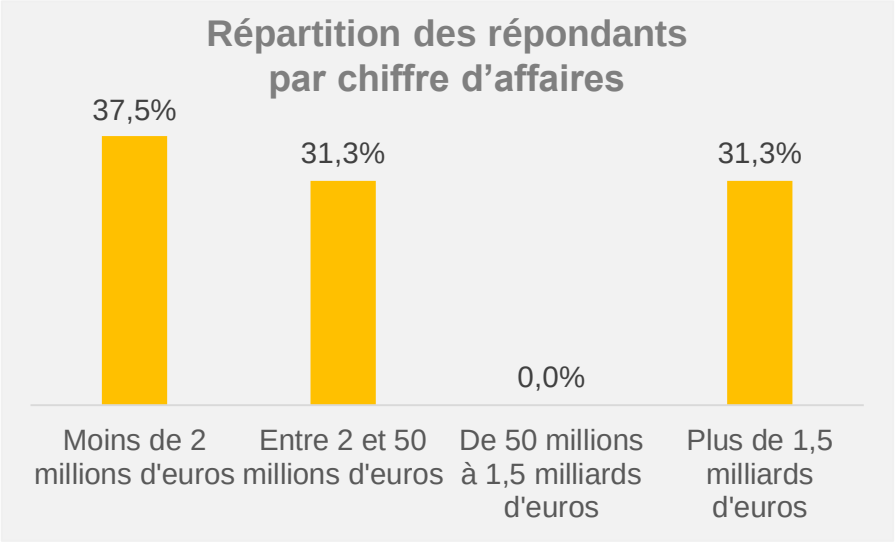
Moyenne des critères évalués, branche « Répartition pharmaceutique »

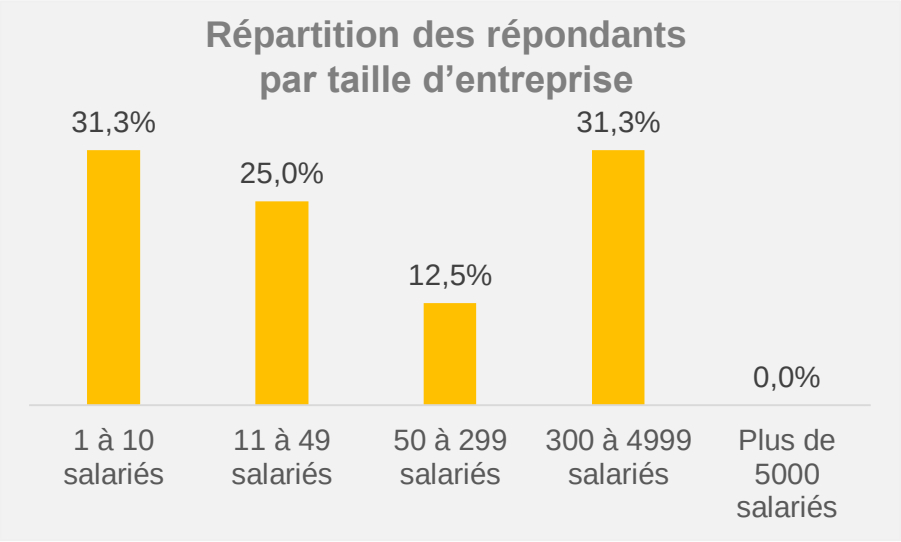


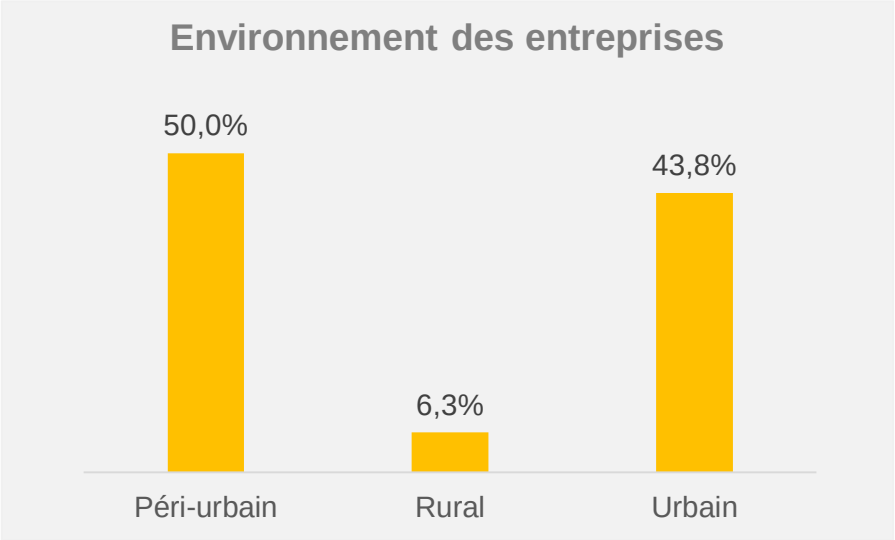
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Répartition pharmaceutique » atteint **11.2 sur 20**, soit près de trois points de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Répartition pharmaceutique » se démarque de la moyenne des branches par sa forte maturité numérique, traduisant les avancées réalisées dans la dématérialisation de la gestion de stocks et des flux logistiques.

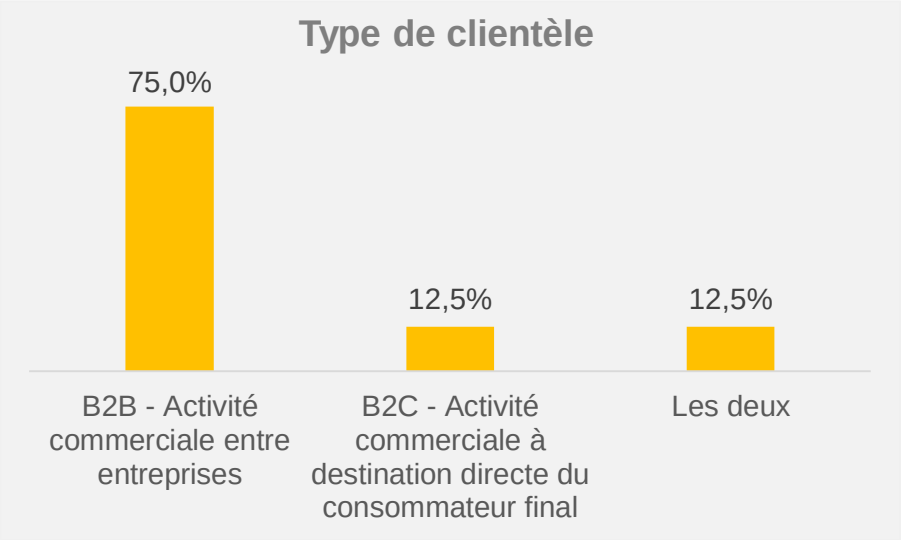
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 16 répondants ?
Branche « Répartition pharmaceutique »







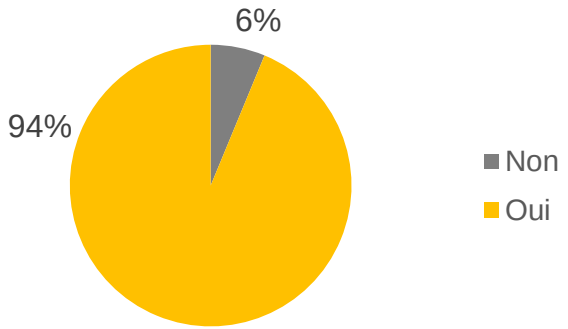


© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

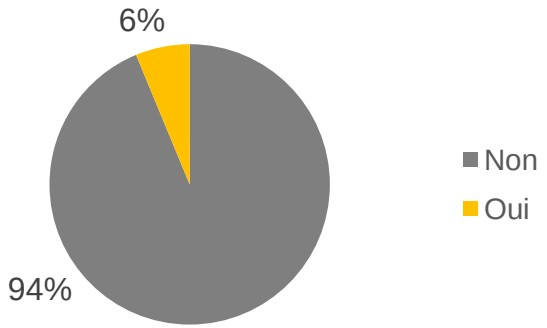
Vendre – **2.4** sur 5

Répartition pharmaceutique

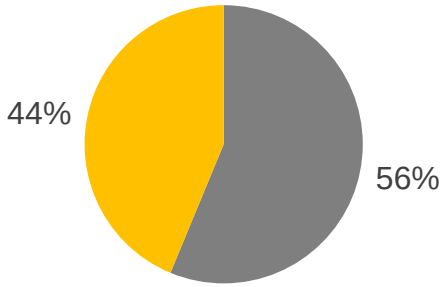
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Une majorité (94%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**, un chiffre nettement supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues (74%).

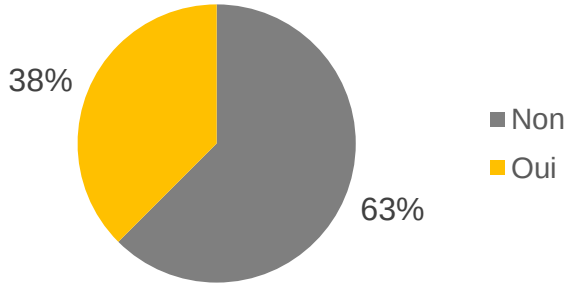
- Seules 6% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Répartition pharmaceutique » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.

- 44% des entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique » sont présentes sur les réseaux sociaux – **un chiffre inférieur à la moyenne toutes branches confondues** (51%), qui s'explique probablement par la nature B2B de l'activité de la plupart des entreprises concernées.

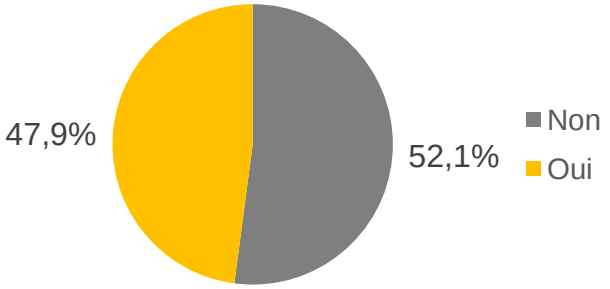
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **2.3** sur 5

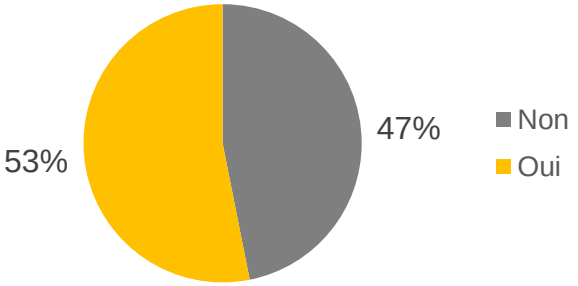
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement



- Les entreprises de la branches « Répartition pharmaceutique » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **38% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.

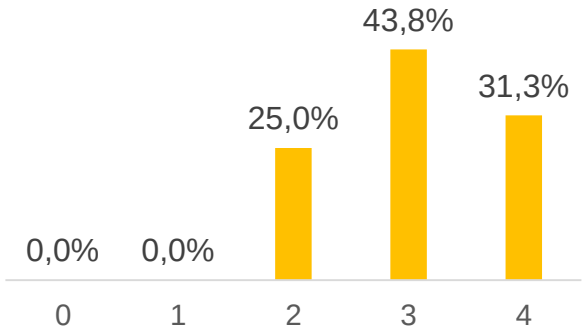
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **légèrement moins répandue** que la moyenne tous répondants : 47,9% contre 49,2%.

- 53% des entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est bien plus que la moyenne tous répondants (14%). C**e chiffre peut s'expliquer par la taille relativement élevée des entreprises répondantes** (30% des répondants réalisent plus de 1,5 Mds € de CA).

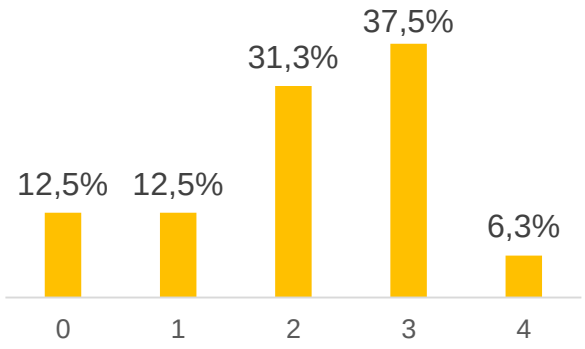
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **3.3** sur 5

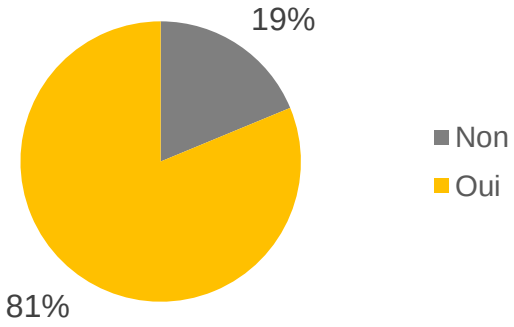
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique » réalisent **une meilleure performance en matière d'accès aux outils collaboratifs** que la moyenne des branches**.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 3 sur 4 » (« 2 sur 4 » pour l'ensemble des branches).

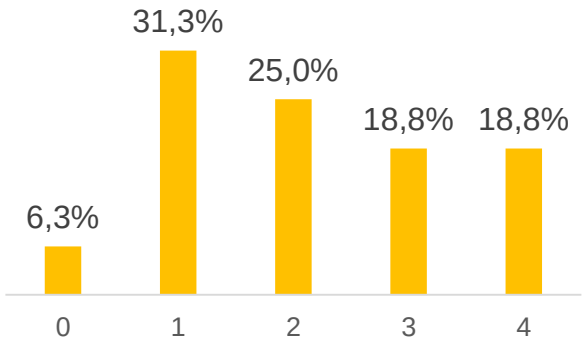
- On constate de davantage d'homogénéité au sein des entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique » que dans l'ensemble des répondants. **44% des répondants possèdent un système largement dématérialisé** (ensemble « 3 + 4 »).

- 81% des entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **33 points de plus que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

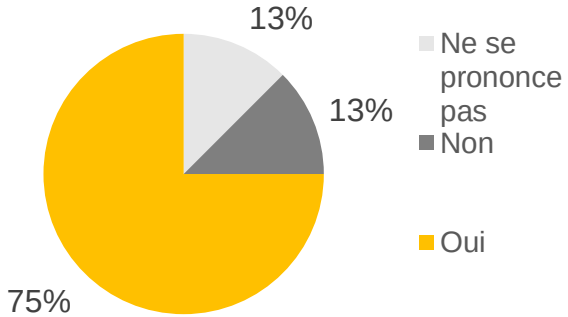
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **3.1** sur 5

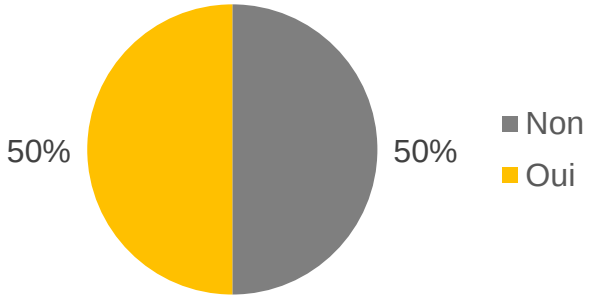
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique



- **Plus d'un tiers des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres cependant un peu meilleurs que ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 2, contre 1 pour le cas général).

- **Le numérique est une priorité pour 75%** des entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique », un niveau supérieur à celui des autres branches (52% en moyenne).

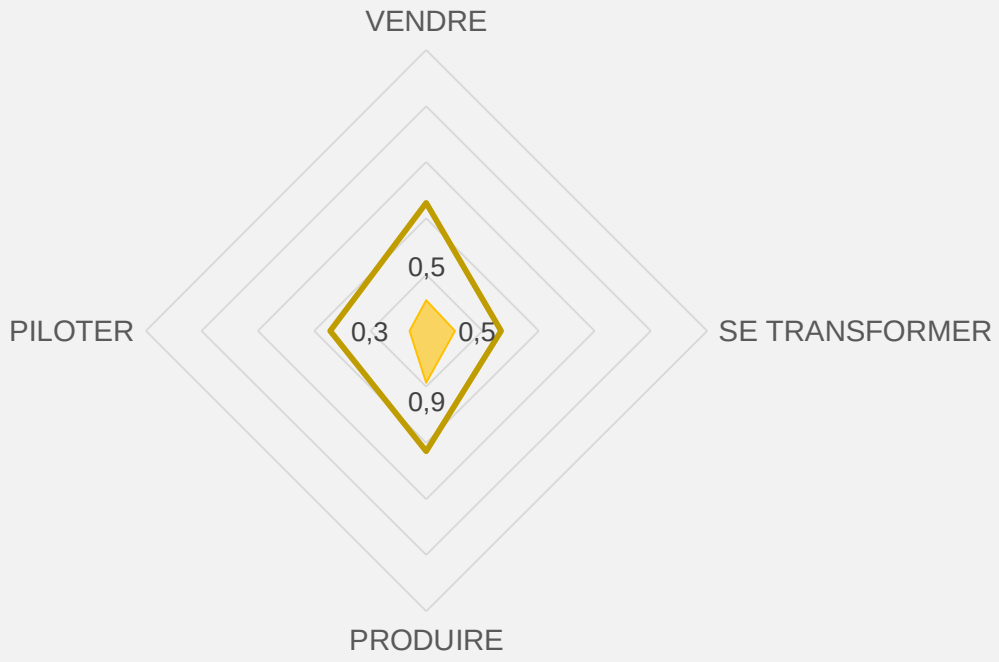
- 50% des entreprises de la branche « Répartition pharmaceutique » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau supérieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre élevé peut s'expliquer par plus grande taille moyenne des entreprises de cette branche.

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble

Branche « Gardiens, concierges et employés d'immeuble »

Moyenne des critères évalués, branche « Gardiens, concierges et employés d'immeuble »



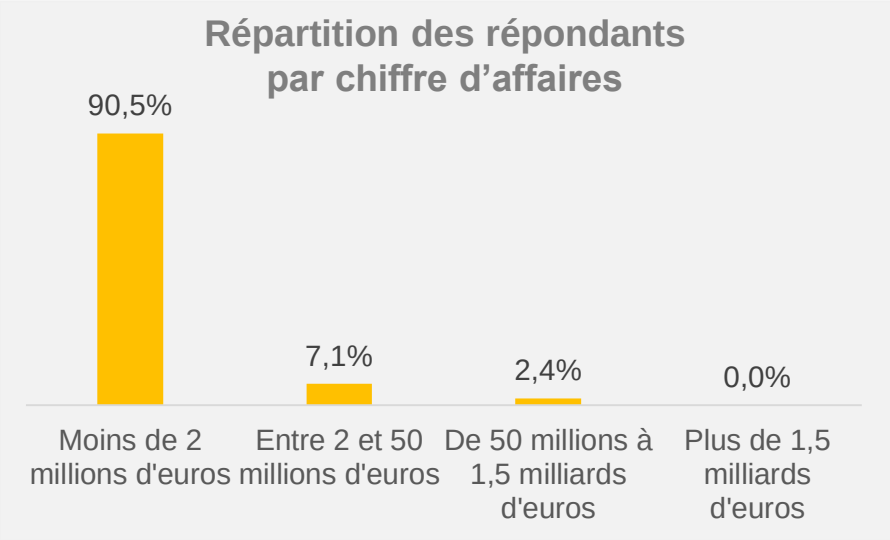
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Gardiens » atteint **2.3 sur 20**, soit 5 points de moins que la moyenne pour l'ensemble des branches, qui s'établit à **7.5**.
- La branche « Gardiens » se démarque de la moyenne des branches par une maturité numérique globalement plus faible, sur l'ensemble des quatre familles de critères évaluées.

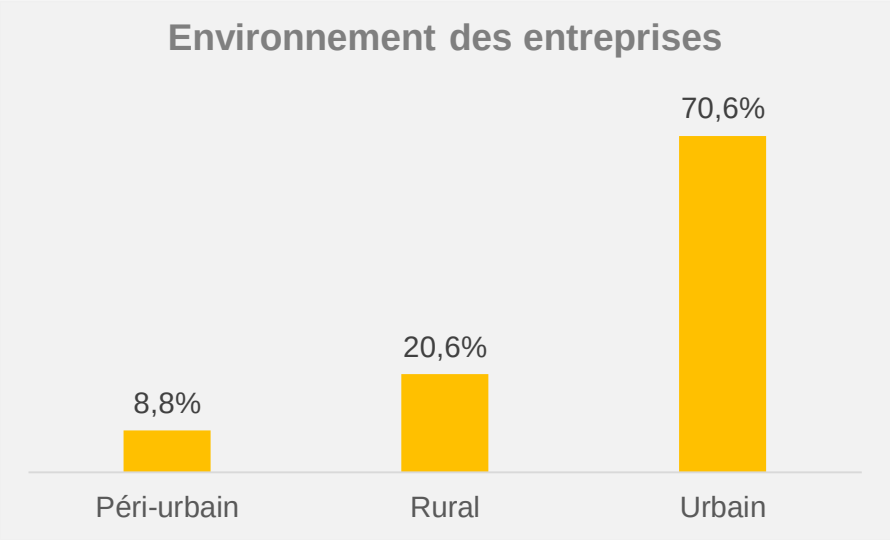
Ces réponses doivent être relativisées au regard de la spécificité du métier (ce n'est pas le gardien qui fait le choix de la numérisation) et par les difficultés à joindre les professionnels via l'enquête en ligne.

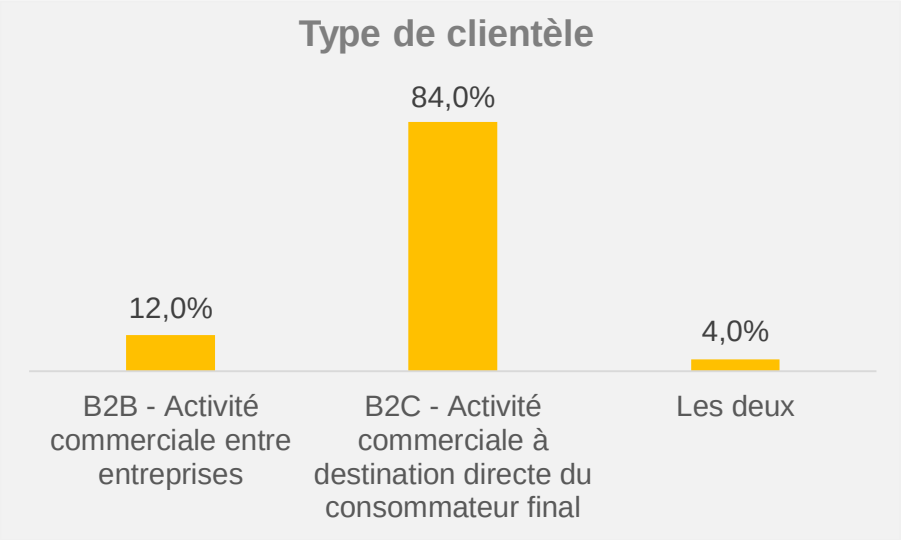
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 42 répondants ?

Branche « Gardiens, concierges et employés d'immeuble »



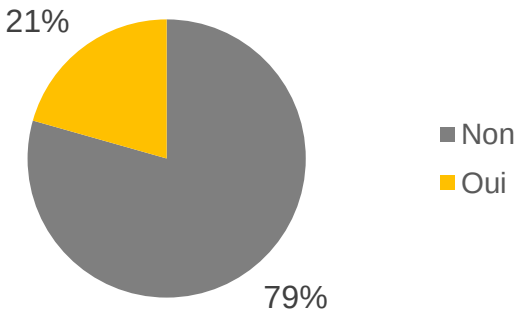




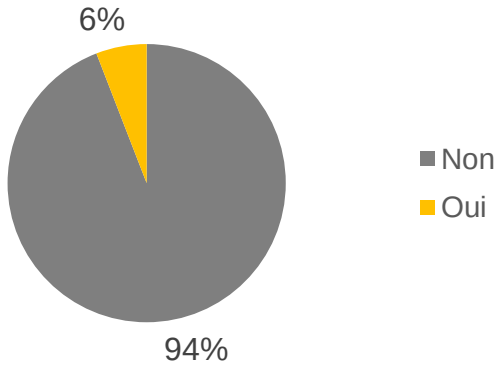
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **0.5** sur 5

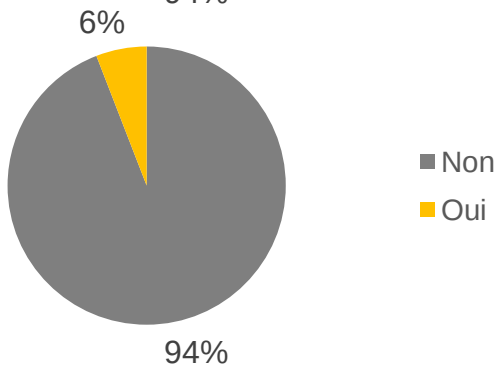
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux

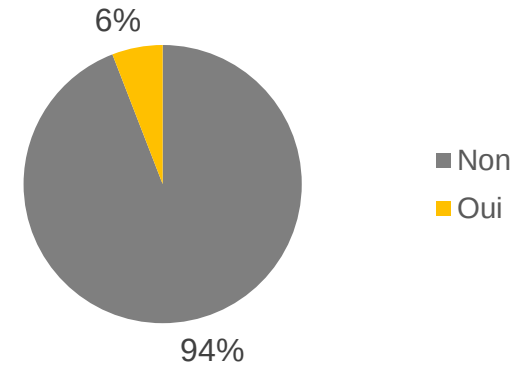


- **Seule une minorité (21%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre nettement inférieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues (74%).
- Seules 6% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Gardiens » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.
- A peine 6% des entreprises de la branche « Gardiens » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre **inférieur** à la moyenne toutes branches confondues (51%).

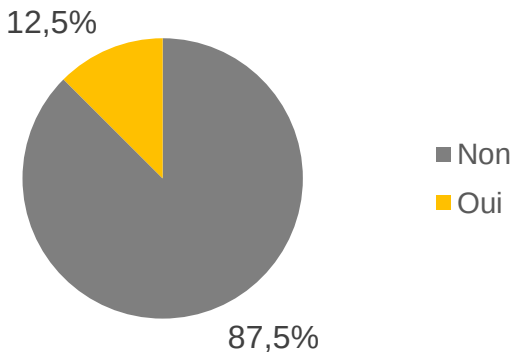
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **0.5** sur 5

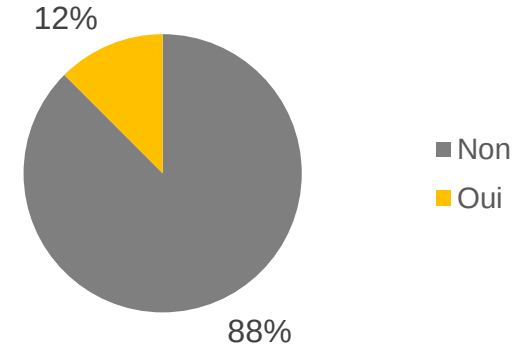
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement



- Les entreprises de la branches « Gardiens » sont moins alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **6% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.

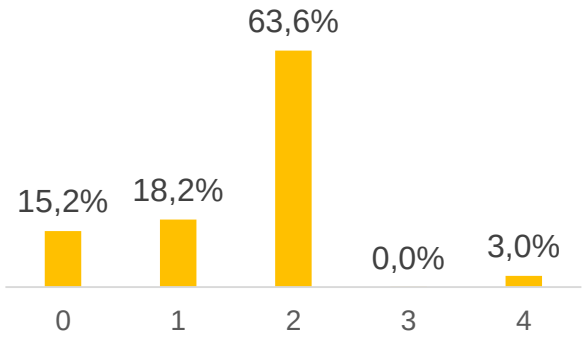
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **nettement moins répandue que l**a moyenne tous répondants : 12,5% contre 49,2%.

- 12% des entreprises de la branche « Gardiens » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est moins que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (elles comptent toutes moins de 10 salariés).

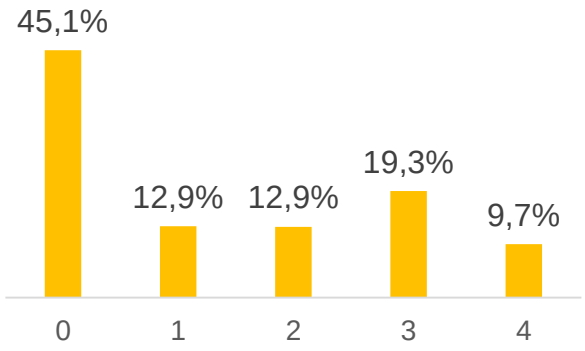
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **0.9** sur 5

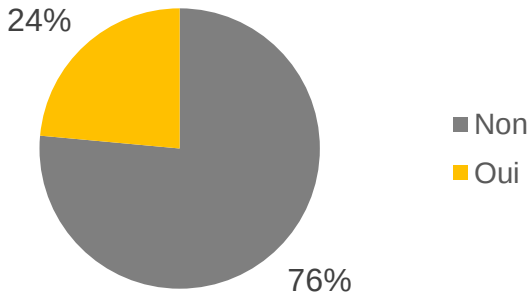
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs

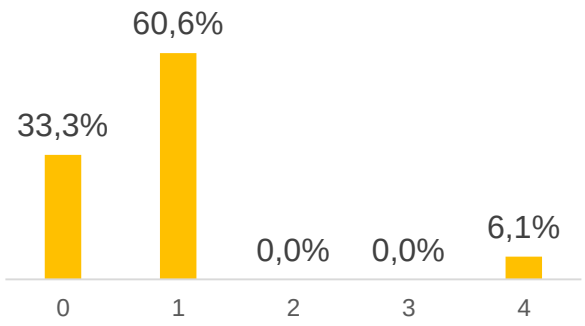


- Les entreprises de la branche « Gardiens » **ne se distinguent pas des autres branches en matière d'accès aux outils numériques.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 », comme pour l'ensemble des branches.
- Les entreprises de la branche sont globalement demeurés traditionnelles en matière de gestion : l'intégration des outils numériques dans les processus de relations fournisseurs, de gestion de la paie et des RH est **faible ou très faible** pour une majorité de répondants (ensemble « 0 + 1 »).
- 24% des entreprises de la branche « Gardiens » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **moitié moins que** l'ensemble des répondants.

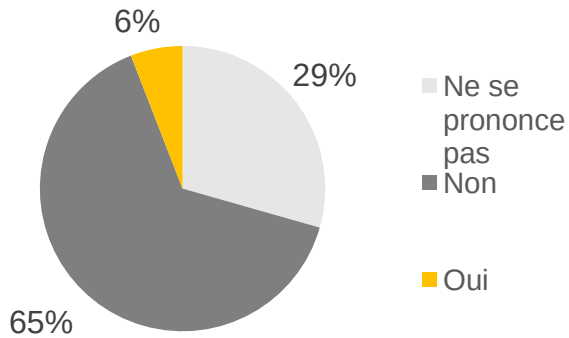
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **0.3** sur 5

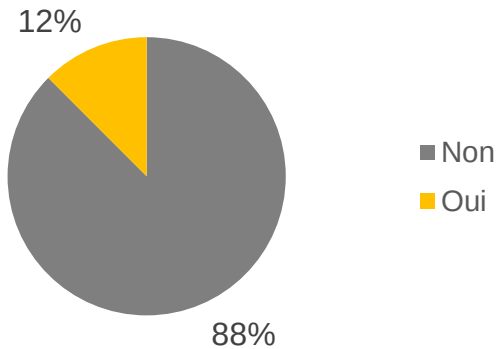
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique



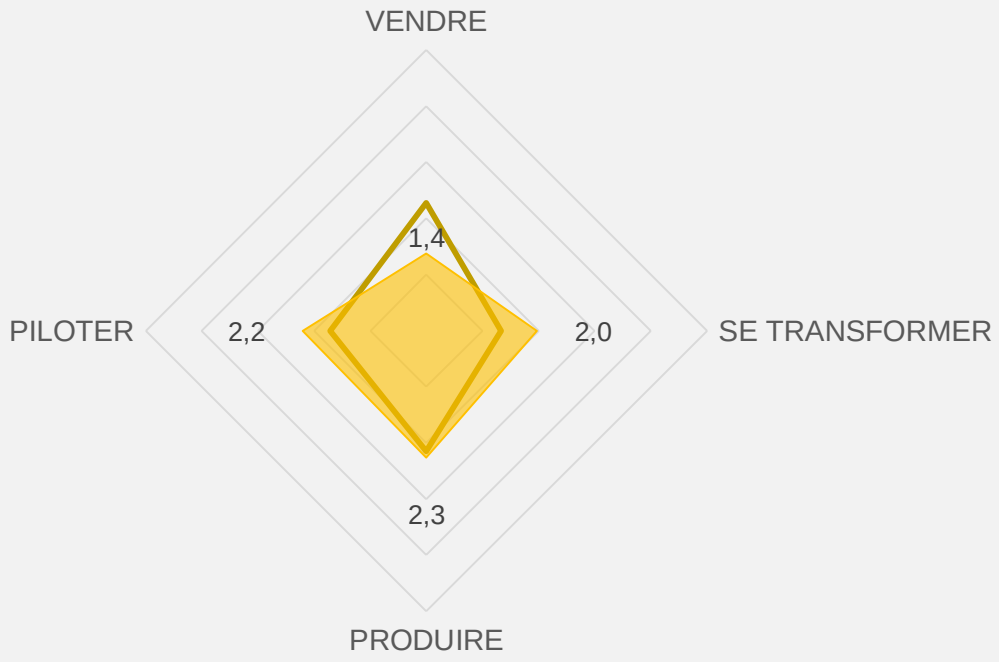
- **93% des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres inférieurs à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 6%** des entreprises de la branche « Gardiens », un niveau nettement inférieur à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 12% des entreprises de la branche « Gardiens » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (elles comptent toutes moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble

Branche « Experts-comptables et commissaires aux comptes »

Moyenne des critères évalués, branche « Experts-comptables et commissaires aux comptes »

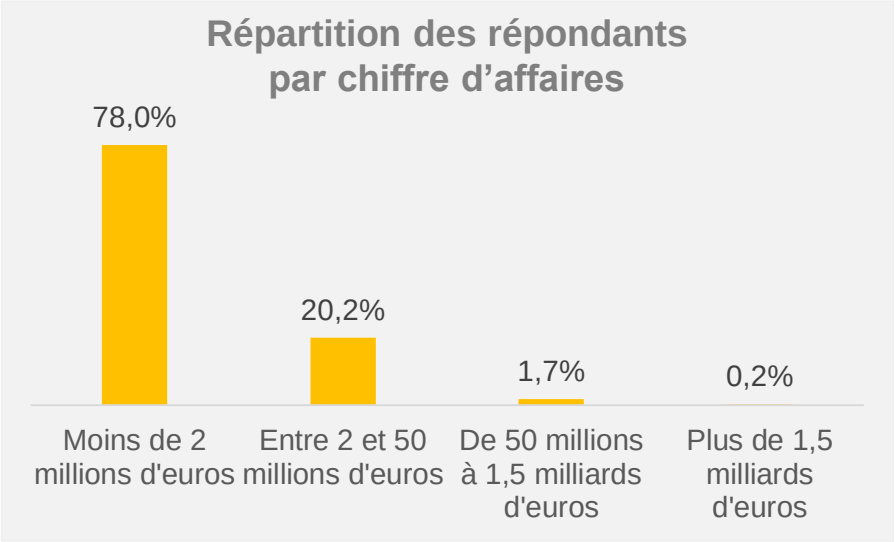


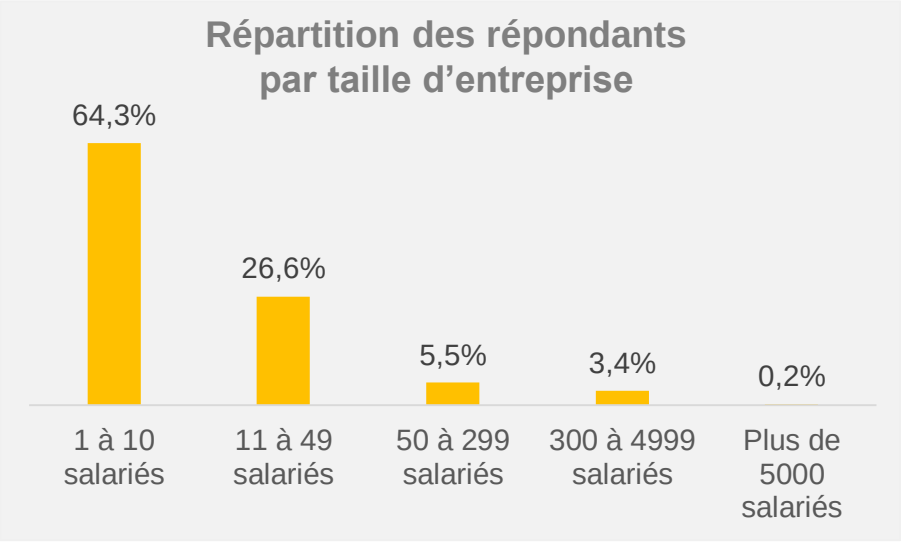
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Experts-comptables » atteint **7.8 sur 20**, soit légèrement mieux que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Experts-comptables » se démarque de la moyenne des branches par une moindre intégration numérique de son dispositif commercial (indice de 1.4 contre 2.3 pour l'ensemble).
- Pour l'ensemble des autres variables étudiées, les entreprises d'expertise comptable situent au dessus de la moyenne des autres branches.

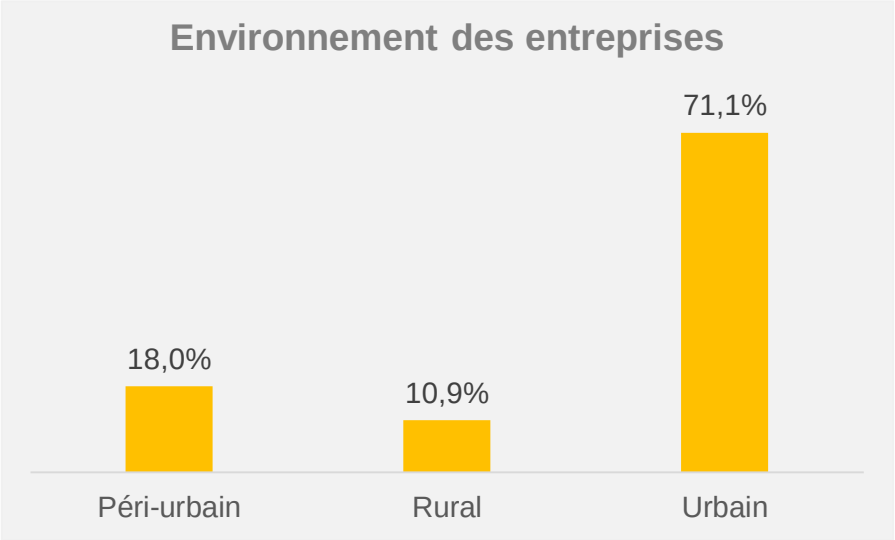
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

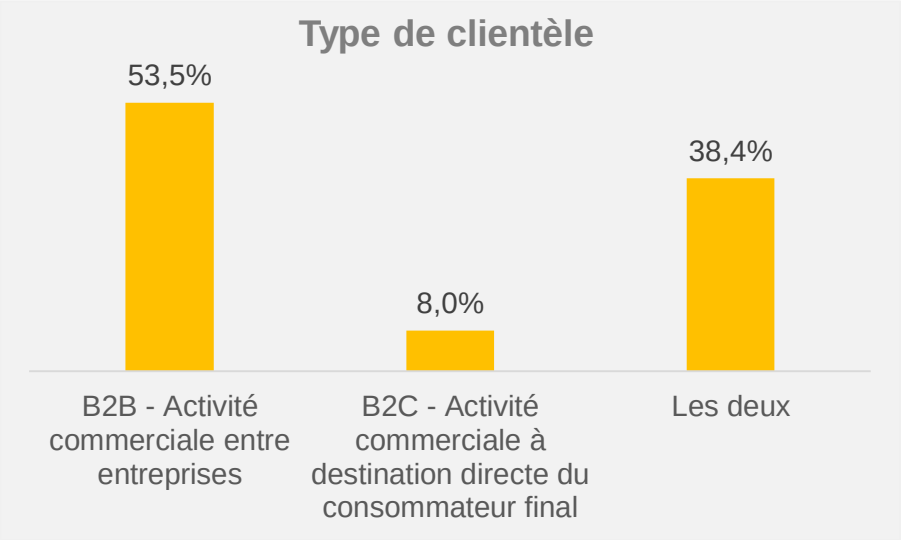
Synthèse – qui sont les 526 répondants ?

Branche «Experts-comptables et commissaires aux comptes »





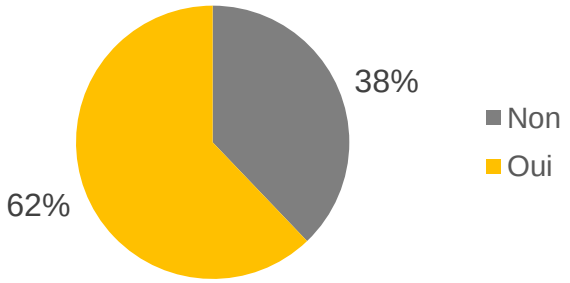




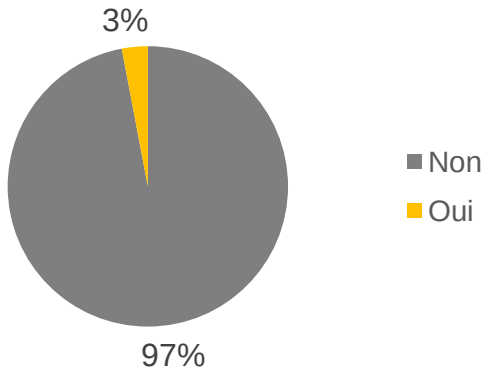
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **1.4** sur 5

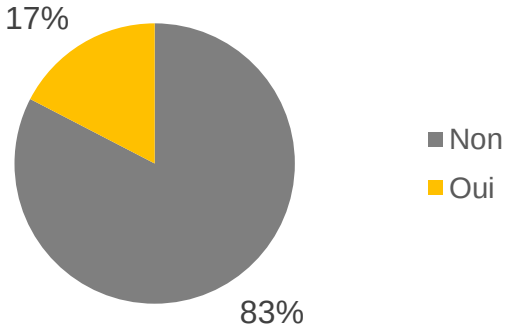
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Une large majorité (62%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre sensiblement néanmoins inférieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues.

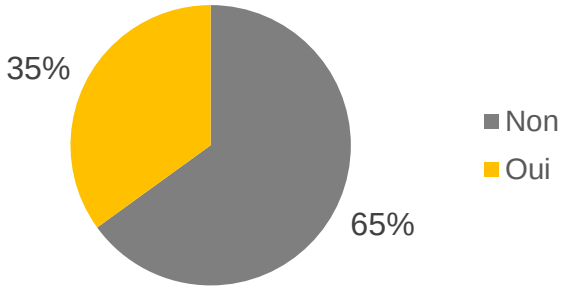
- Seules 3% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement – qui ne cadrent pas nécessairement avec le cœur de leur activité. Cela place la branche « Experts-comptables » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.

- Moins d'un cinquième des entreprises de la branche « Experts-comptables » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre inférieur à la moyenne toutes branches confondues (51%), **dont l'explication possible est la nature B2B de l'activité de la plupart des entreprises concernées**.

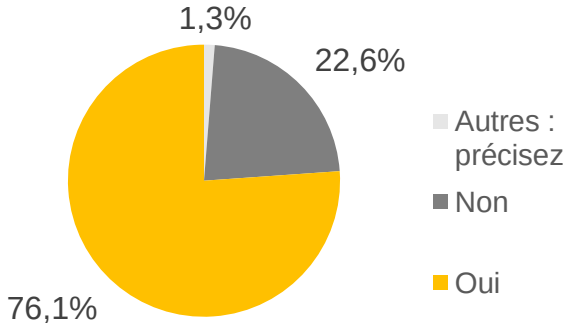
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **2.0** sur 5

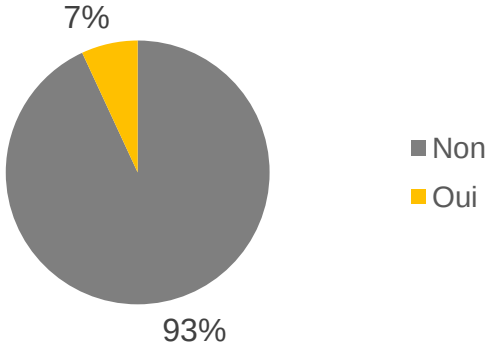
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

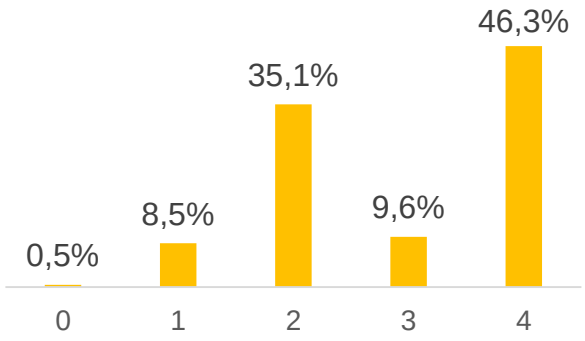


- Les entreprises de la branches « Experts-comptables » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **35% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre seulement 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **nettement plus répandue que l**a moyenne tous répondants : 72,9% contre 49,2%.
- 7% des entreprises de la branche « Experts-comptables » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est moins que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

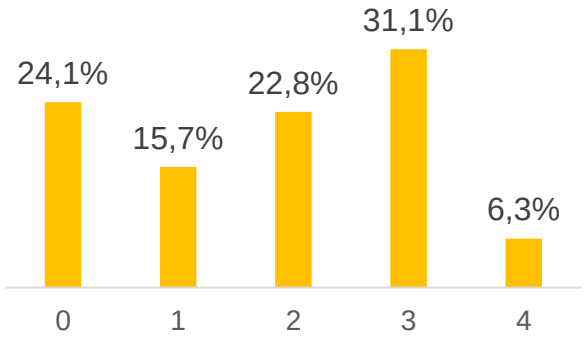
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **2.3** sur 5

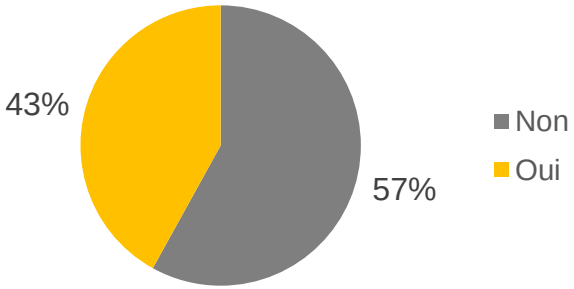
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs

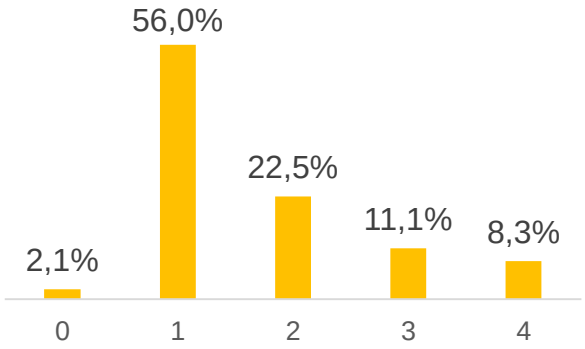


- Les entreprises de la branche « Experts-comptables » réalisent une **meilleure performance que la moyenne.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 3 sur 4 » (« 2 sur 4 » pour le cas général).
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). La moitié des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration (ensemble « 0 + 1 »), tandis que plus d'un tiers des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).
- 43% des entreprises de la branche « Experts-comptables » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **cinq points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

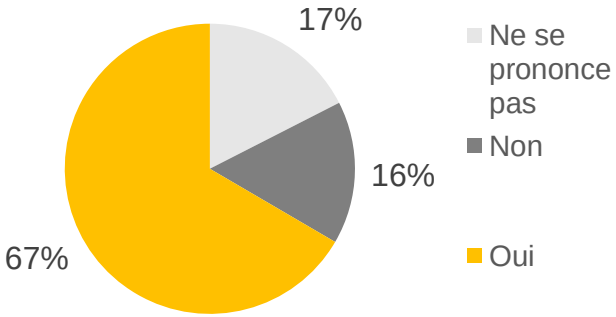
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **2.2** sur 5

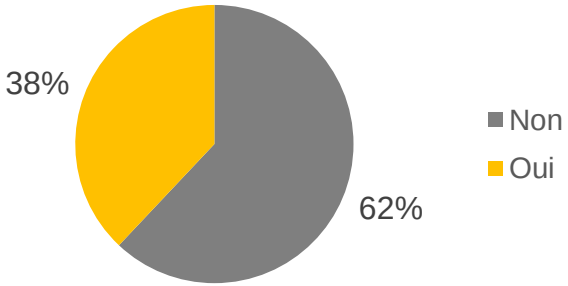
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

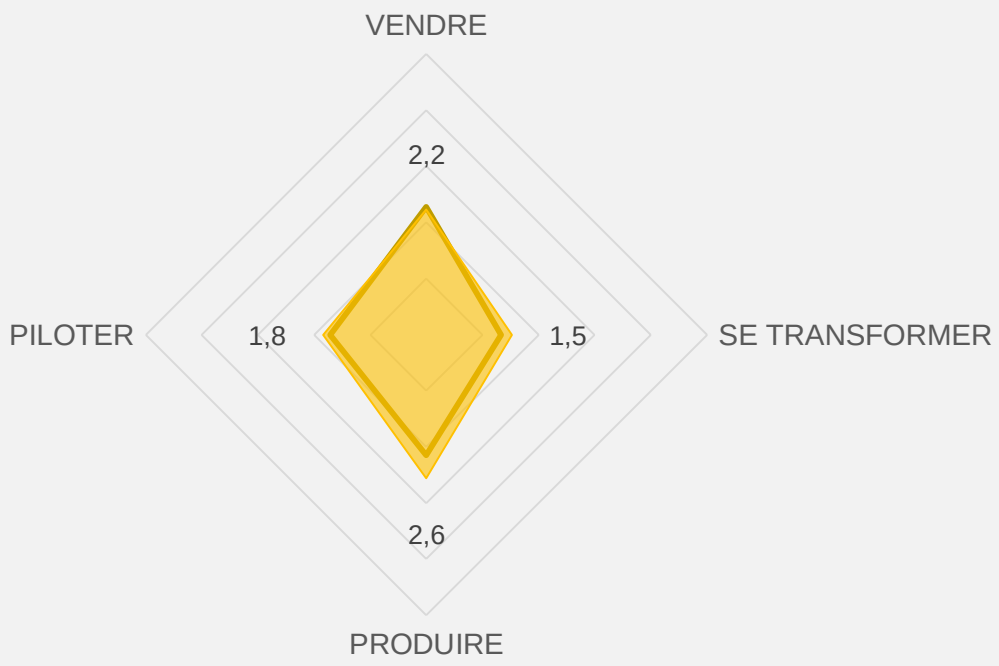


- **Plus de la moitié (58%) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 67%** des entreprises de la branche « Experts-comptables », un niveau nettement supérieur à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 38% des entreprises de la branche « Experts-comptables » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau supérieur à la moyenne de tous les répondants** (32%).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Prestataires de services tertiaires »

Moyenne des critères évalués, branche « Prestataires de services tertiaires »

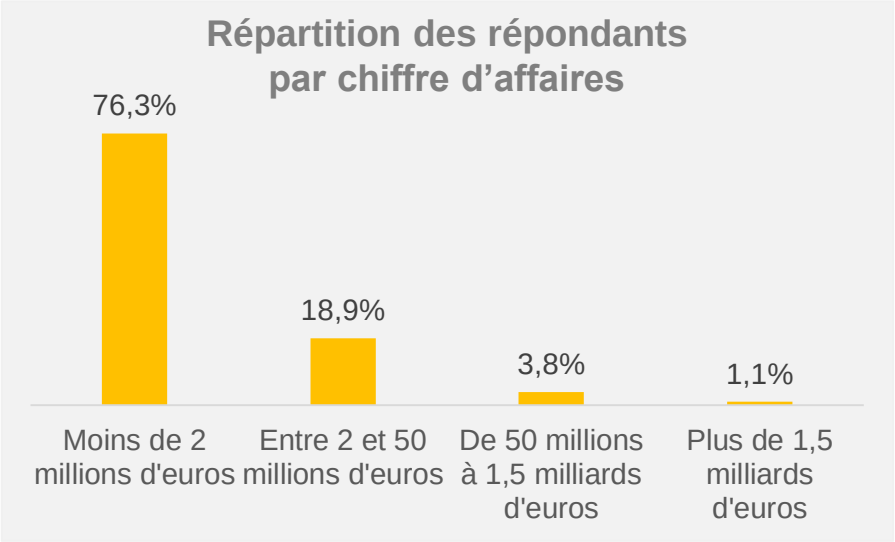


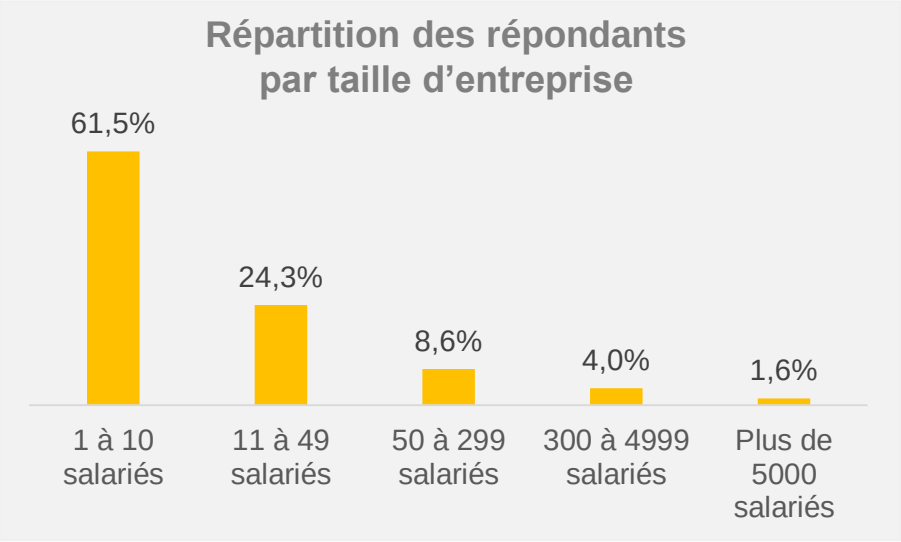
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Prestataires de services » atteint **8.2 sur 20**, soit un demi point de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- Pour l'ensemble des variables étudiées, les entreprises de courtage en Prestataires de services se situent à un niveau égal ou supérieur à la moyenne de l'ensemble des branches.

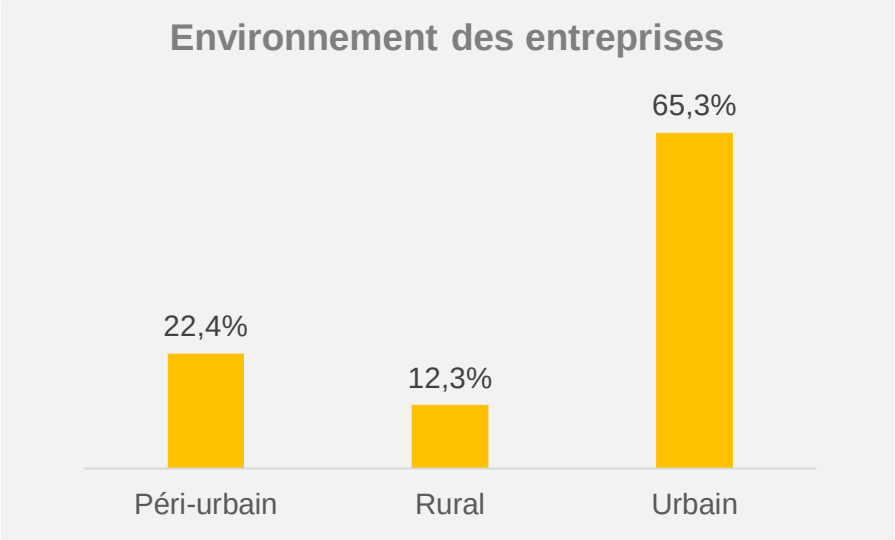
NB : la branche recouvre une forte diversité de secteurs (9) dont la progression respective sur le numérique ne peut être analysée plus finement via l'enquête en ligne.

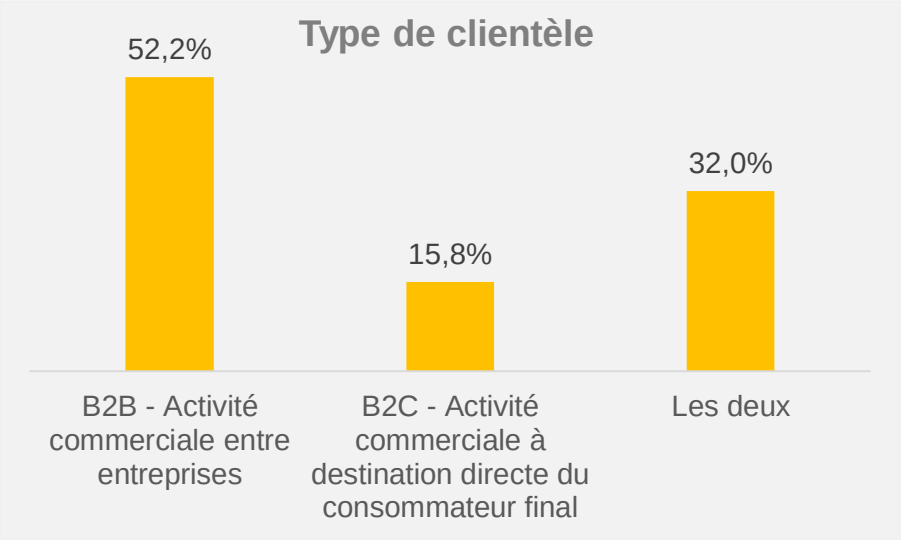
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 371 répondants ?
Branche «Prestataires de services tertiaires »





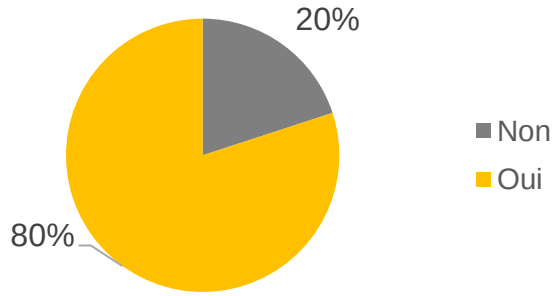




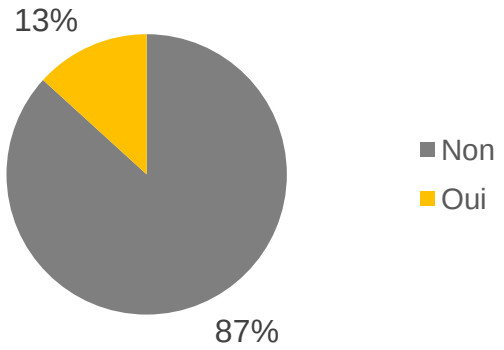
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.2** sur 5

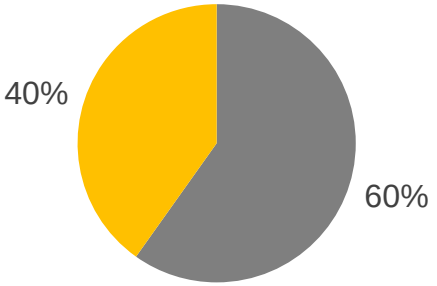
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux

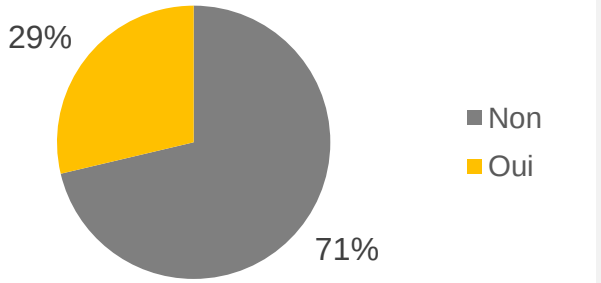


- **Une large majorité (80%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues.
- Seules 13% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Prestataires de services » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.
- 40% des entreprises de la branche « Prestataires de services » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre **inférieur** à la moyenne toutes branches confondues (51%).

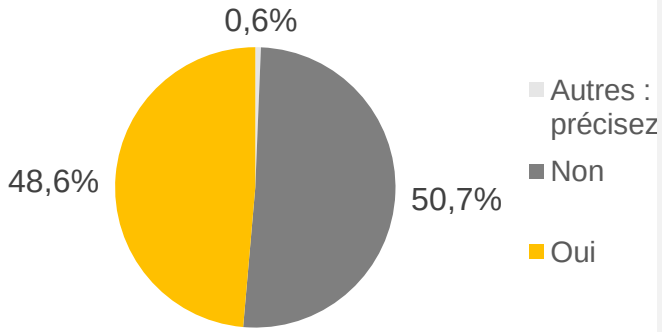
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **1.5** sur 5

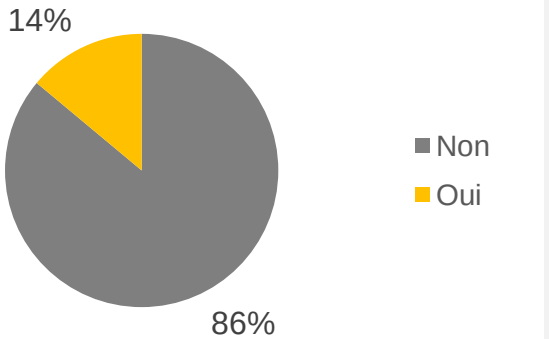
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement



- Les entreprises de la branches « Prestataires de services » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **29% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre seulement 27% des répondants toutes branches confondues.

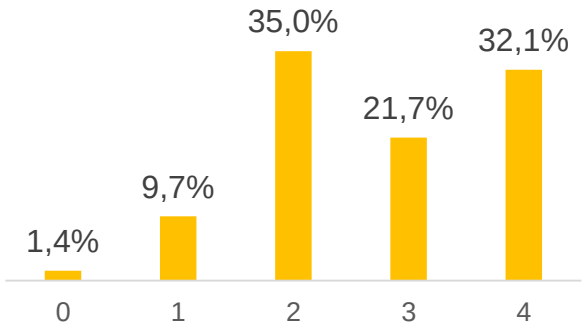
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **également répandue** qu'au sein de **l**a moyenne tous répondants : 48,6% contre 49,2%. Avec une réponse « autres » sur l'innovation dans la formation et les vidéos pédagogiques.

- 14% des entreprises de la branche « Prestataires de services » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques – un chiffre égal à la moyenne des répondants. S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

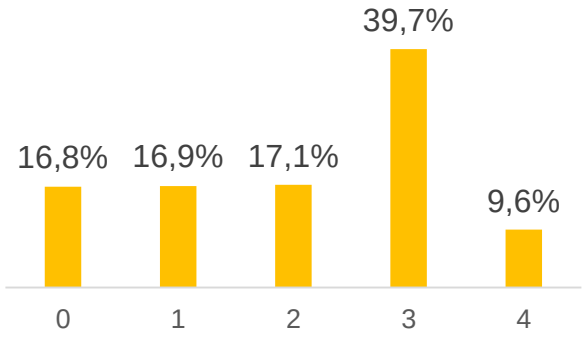
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **2.6** sur 5

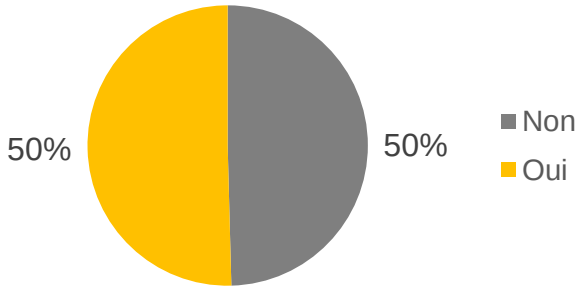
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs

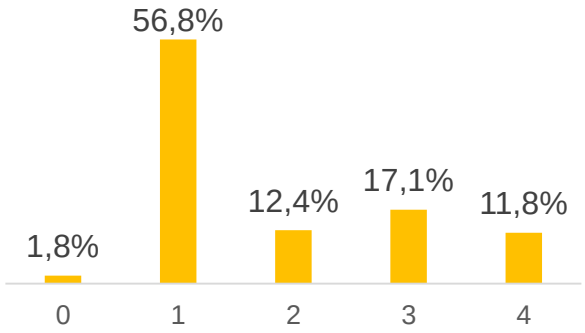


- Les entreprises de la branche « Prestataires de services » réalisent une **meilleure performance que la moyenne.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 3 sur 4 » (« 2 sur 4 » pour le cas général).
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). Près d'un tiers des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration, tandis que près de la moitié des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).
- 50% des entreprises de la branche « Prestataires de services » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **deux points de plus que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

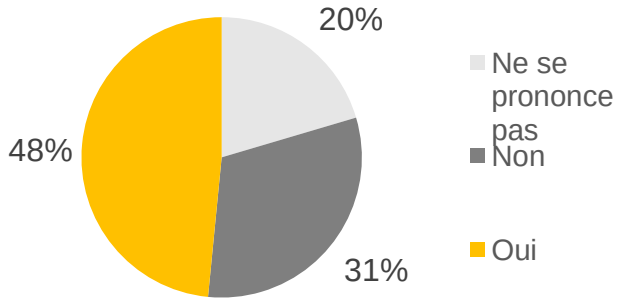
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **1.8** sur 5

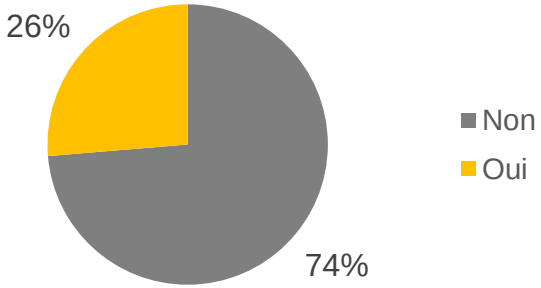
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique



- **Plus de la moitié (58%) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).

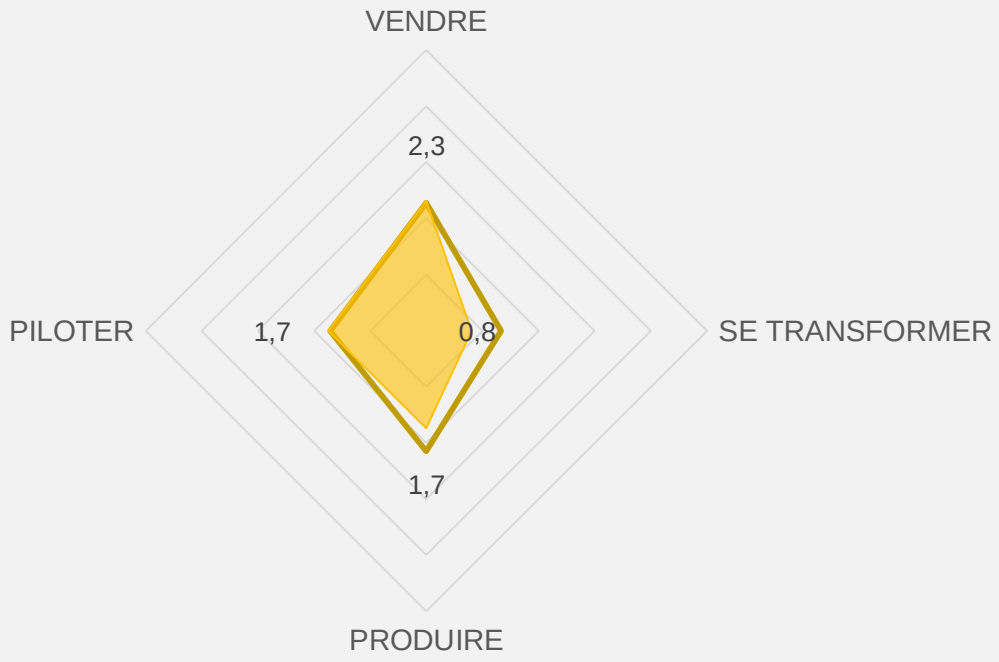
- **Le numérique est une priorité pour 48%** des entreprises de la branche « Prestataires de services », un niveau comparable à celui des autres branches (52% en moyenne).

- 26% des entreprises de la branche « Prestataires de services » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Ports de plaisance »

Moyenne des critères évalués, branche « Ports de plaisance »

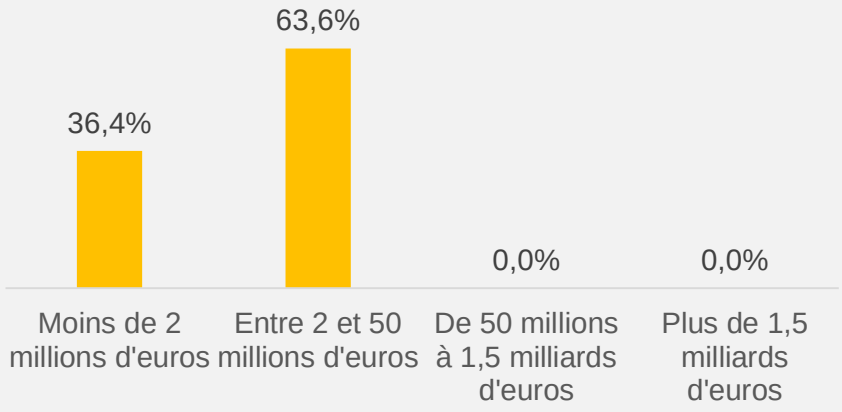


- L'indice global de maturité numérique de la branche « Ports de plaisance » atteint **6.6 sur 20**, soit un demi point de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Ports de plaisance » atteint des scores proche de la moyenne de l'ensemble des branches. Elle se situe néanmoins en retrait en matière de transformation digitale.

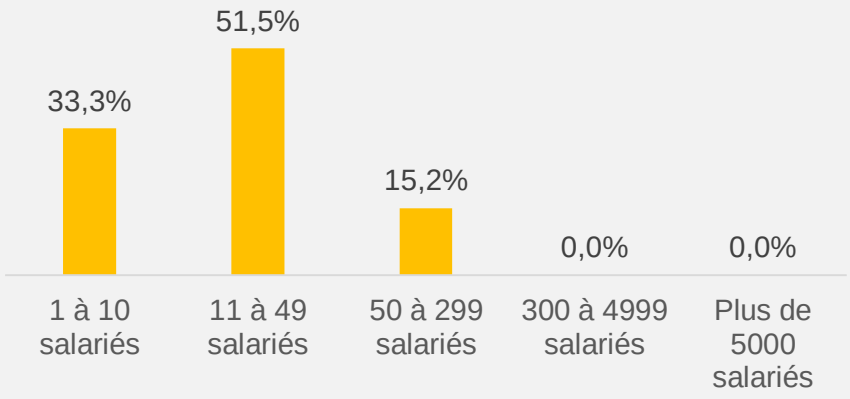
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 33 répondants ?
Branche « Ports de plaisance »

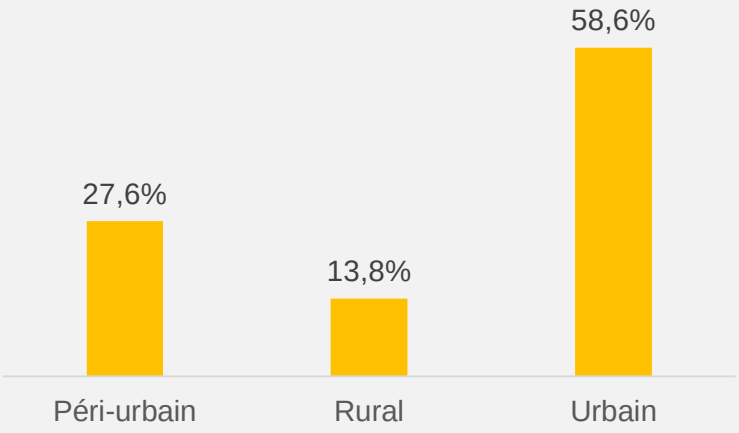
Répartition des répondants par chiffre d'affaires



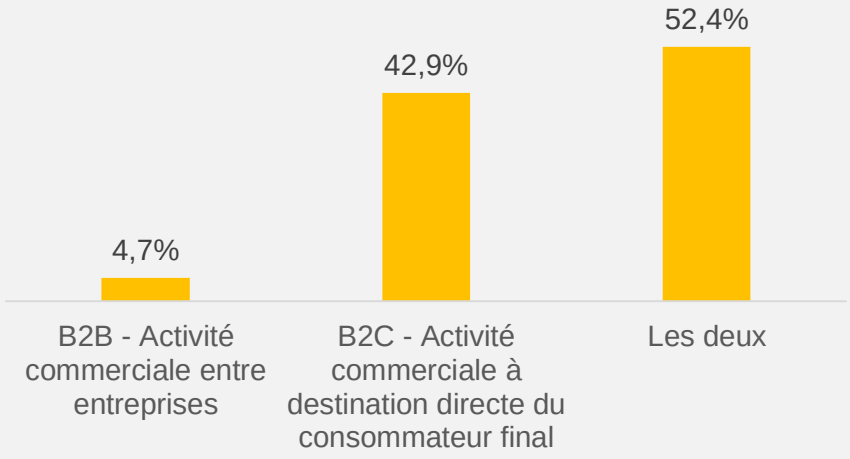
Répartition des répondants par taille d'entreprise



Environnement des entreprises



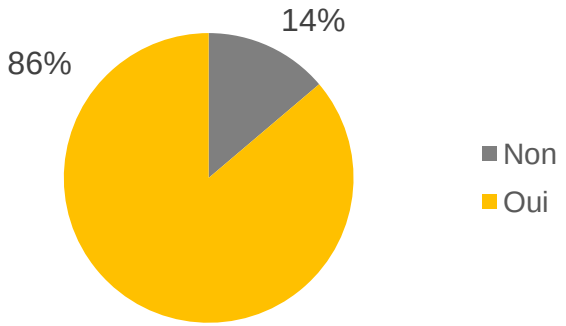
Type de clientèle



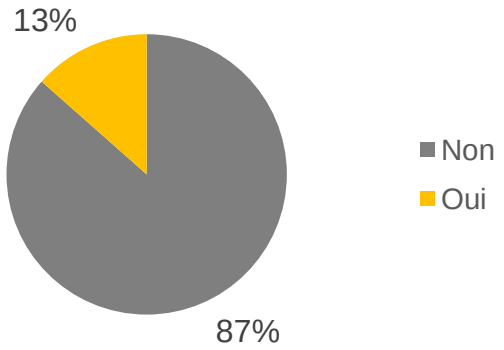
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.3** sur 5

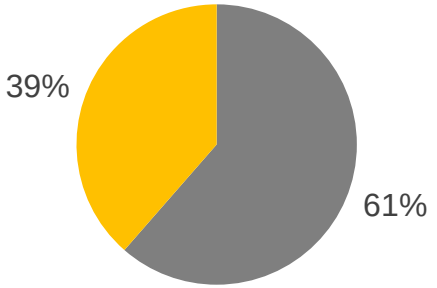
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux

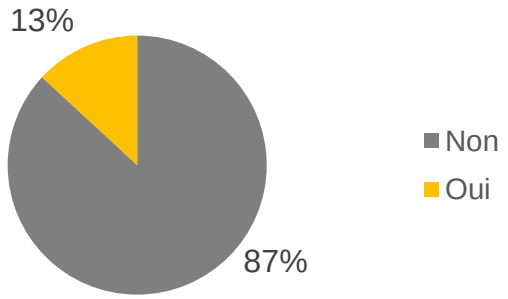


- **Une large majorité (86%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre nettement supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues (74%).
- Seules 13% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Ports de plaisance » nettement **en-deçà de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.
- Un peu plus d'un tiers des entreprises de la branche « Ports de plaisance » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre inférieur à la moyenne toutes branches confondues (51%).

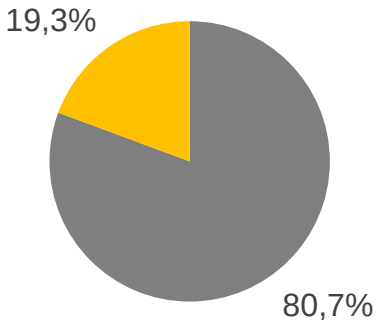
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **0.8** sur 5

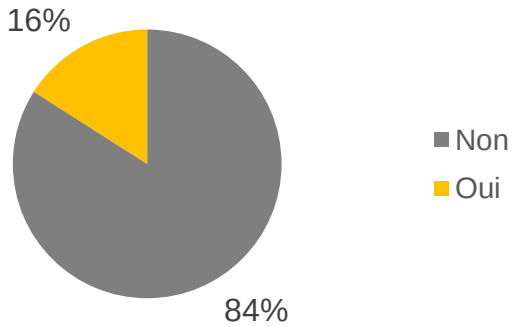
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

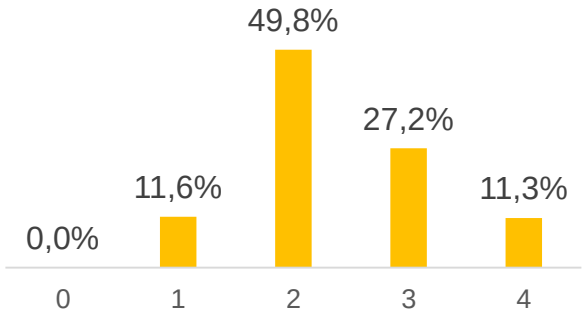


- Les entreprises de la branches « Ports de plaisance » sont moins alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : 1**3% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre seulement 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **nettement moins répandue que l**a moyenne tous répondants : 19,3% contre 49,2%.
- 16% des entreprises de la branche « Ports de plaisance » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est plus que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

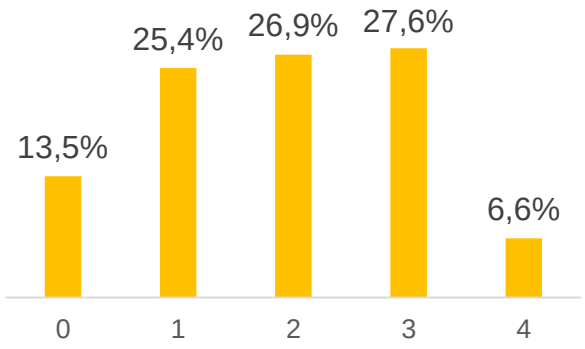
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **1.7** sur 5

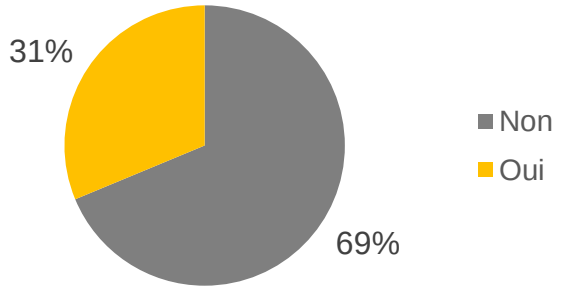
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs

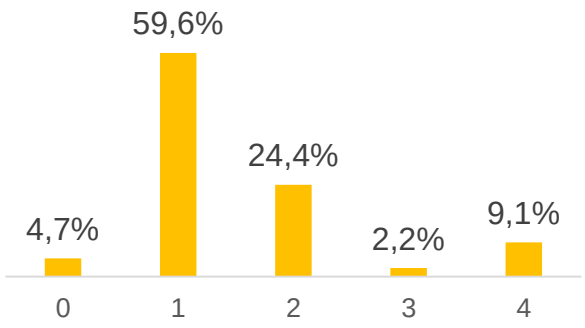


- Les entreprises de la branche « Ports de plaisance » réalisent une **performance proche de la moyenne.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 », comme au cas général.
- On constate de **une relative homogénéité** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). Près d'un tiers des entreprises indiquent néanmoins un as niveau d'intégration (ensemble « 0 + 1 »).
- 31% des entreprises de la branche « Ports de plaisance » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **six points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

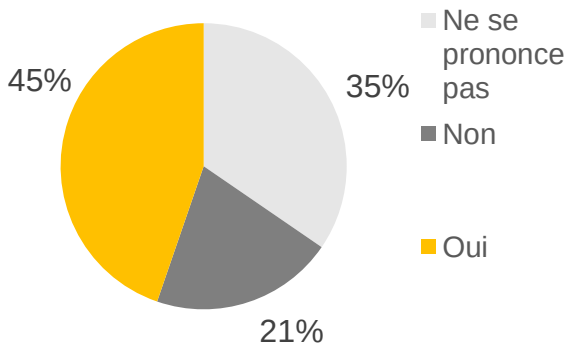
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **1.7** sur 5

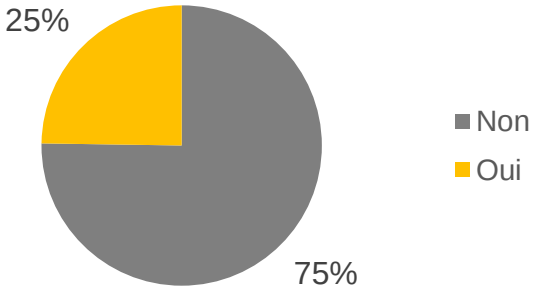
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

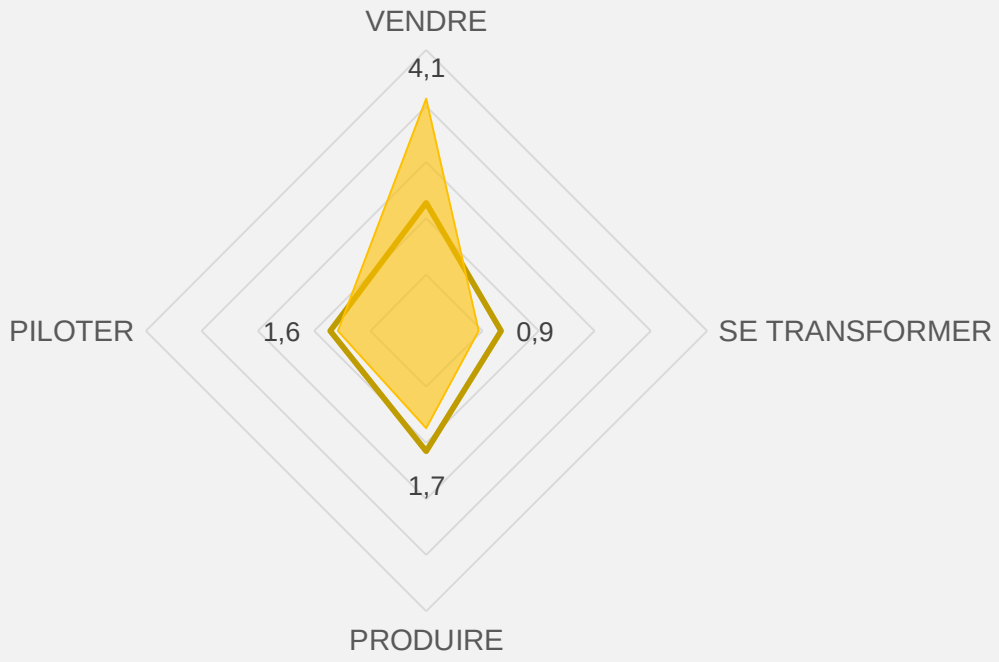


- **Près des deux tiers (64%) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 45%** des entreprises de la branche « Ports de plaisance », un niveau inférieur à celui des autres branches (52% en moyenne).
- 25% des entreprises de la branche « Ports de plaisance » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Hôtellerie de plein air »

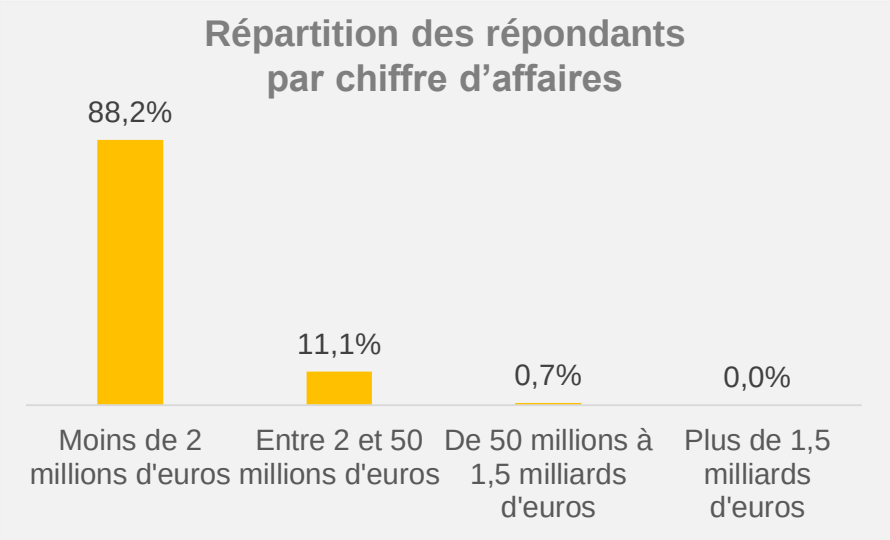
Moyenne des critères évalués, branche « Hôtellerie de plein air »

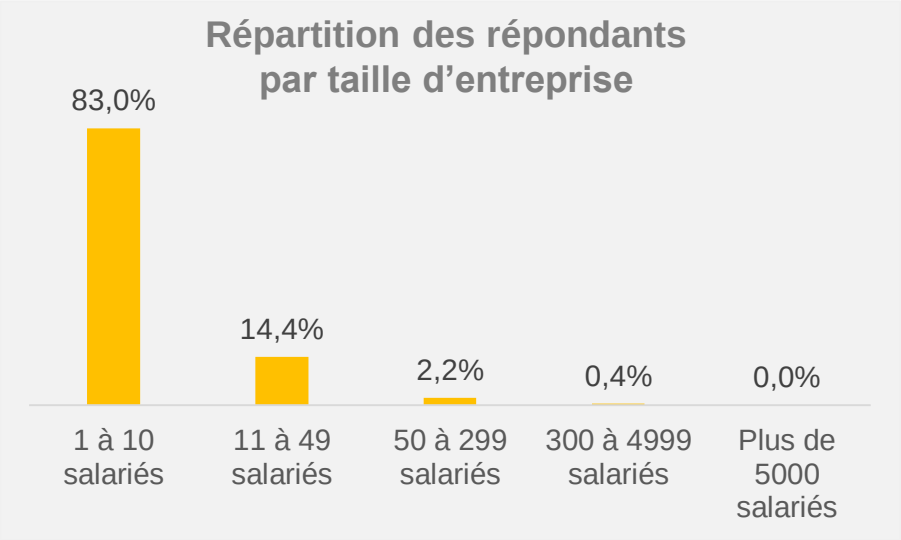


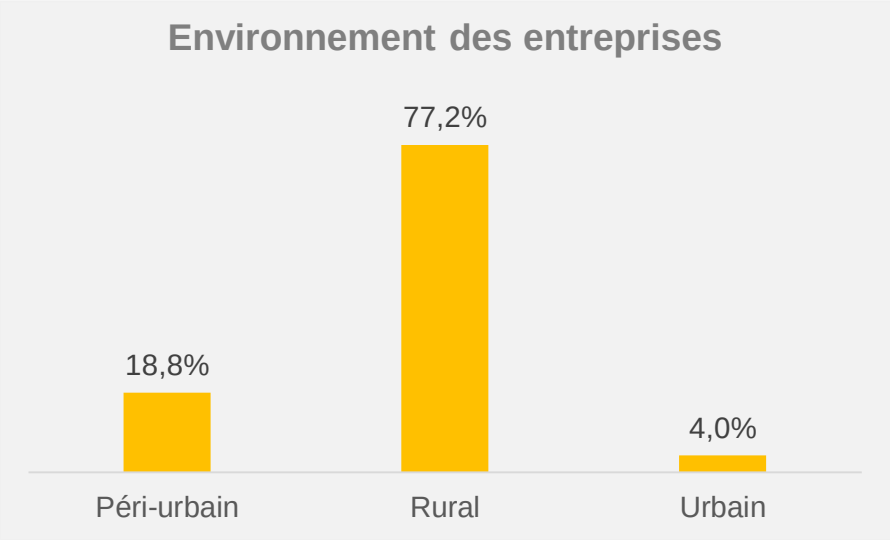
- L'indice global de maturité numérique de la branche « Hôtellerie » atteint **8.4 sur 20**, soit un point de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Hôtellerie » se démarque de la moyenne des branches par une très forte intégration numérique de son dispositif commercial (indice de 4.1 contre 2.3 pour l'ensemble).

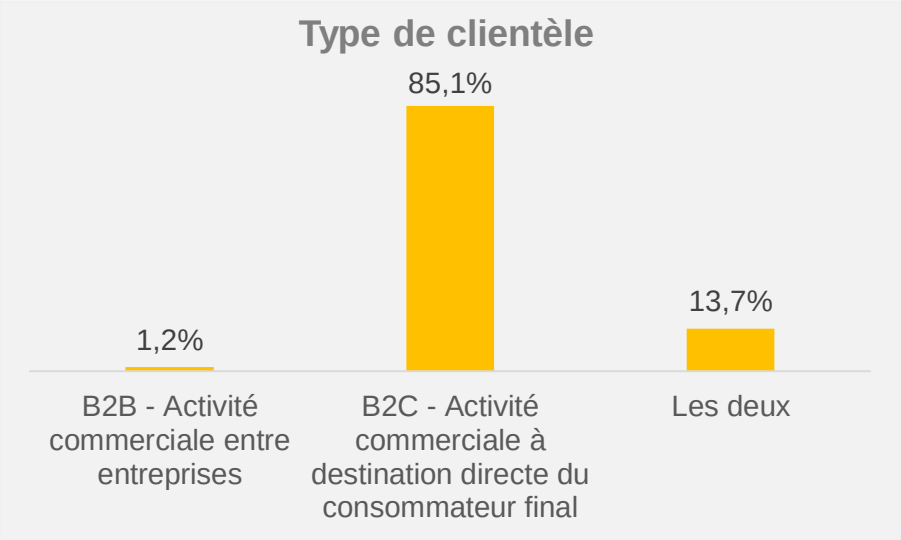
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 270 répondants ?
Branche «Hôtellerie de plein air »





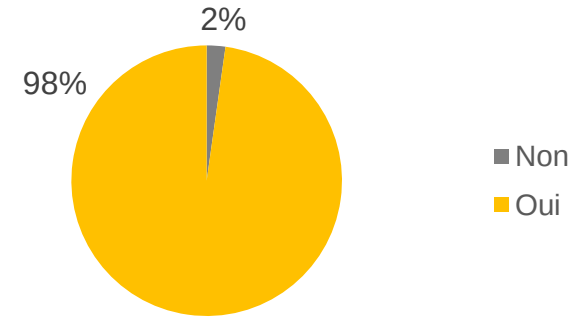




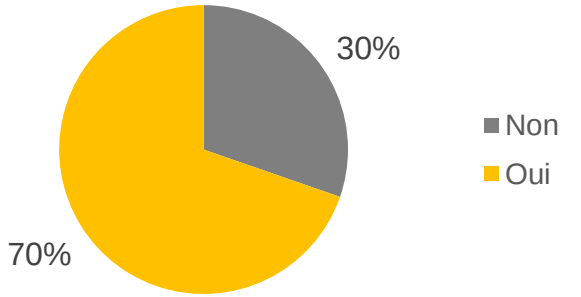
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **4.1** sur 5

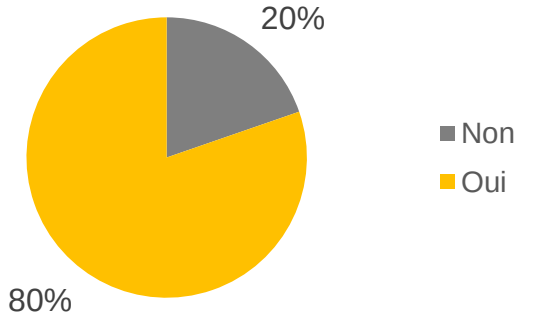
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **Une large majorité (98%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre nettement supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues.

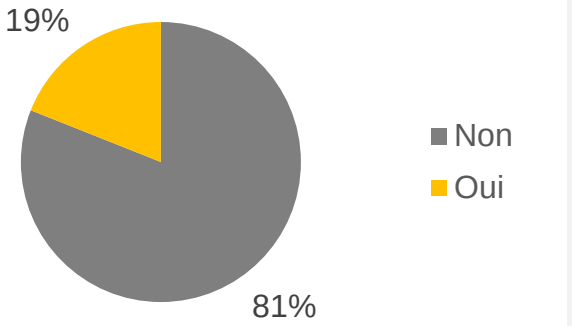
- 70% des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Hôtellerie » nettement **au dessus de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.

- 80% des entreprises de la branche « Hôtellerie » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre supérieur à la moyenne toutes branches confondues (51%), **dont l'explication possible est la nature B2C de l'activité de la plupart des entreprises concernées**.

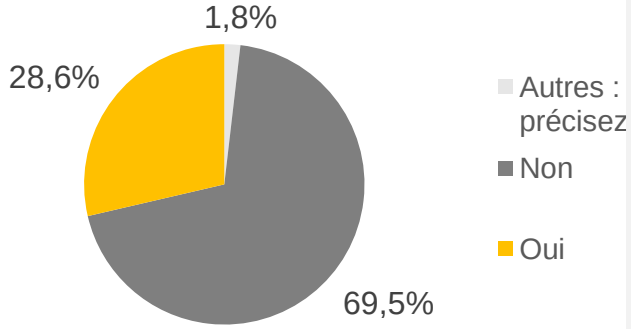
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **0.9** sur 5

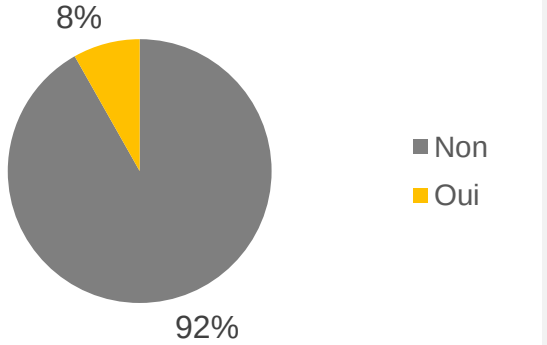
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

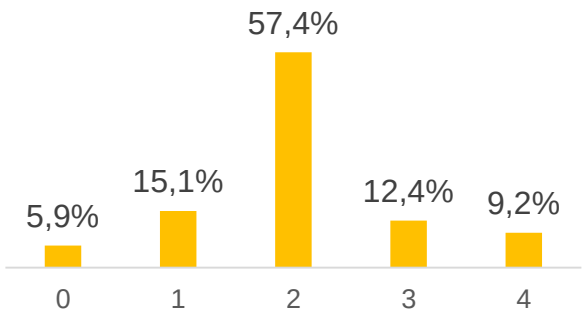


- Les entreprises de la branches « Hôtellerie » sont moins alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **seules 19% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **moins répandue que l**a moyenne tous répondants : 28,6% contre 49,2%.
- 8% des entreprises de la branche « Hôtellerie » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques. C'est moins que la moyenne tous répondants (14%). S'il demeure faible, **ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes** (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

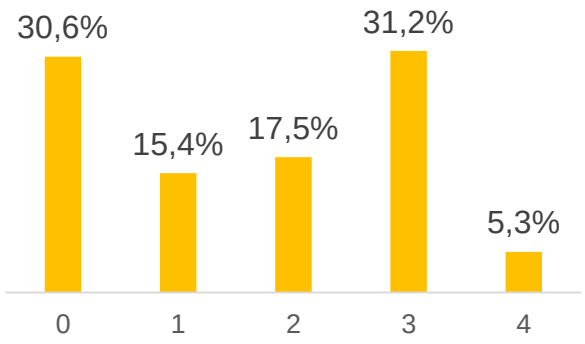
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **1.7** sur 5

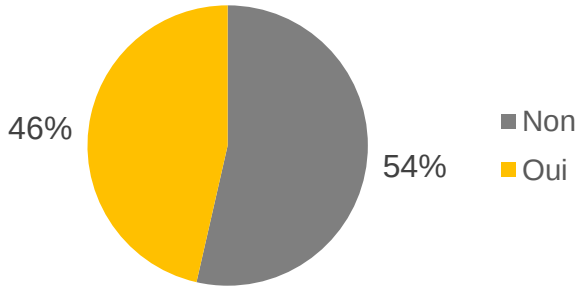
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- Les entreprises de la branche « Hôtellerie » réalisent une **moins bonne performance que la moyenne.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 » - comme c'est le cas également en moyenne.

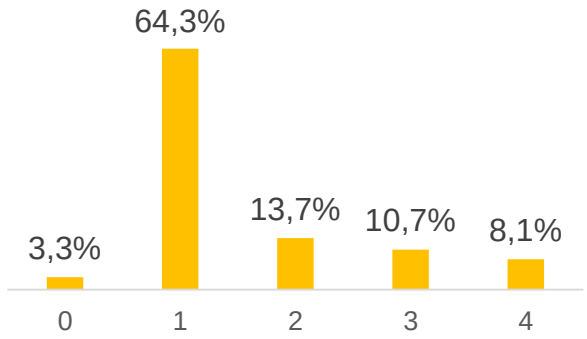
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). 46% des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration, tandis que près d'un tiers des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).

- 46% des entreprises de la branche « Hôtellerie » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **deux points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

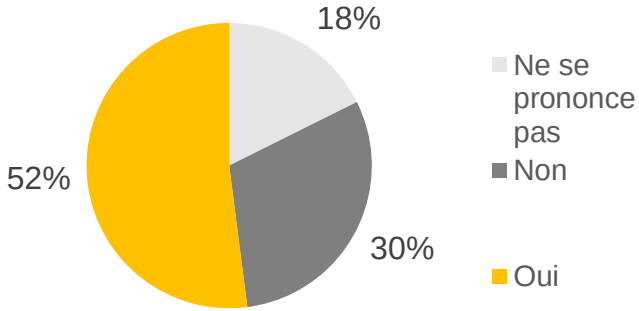
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **1.6** sur 5

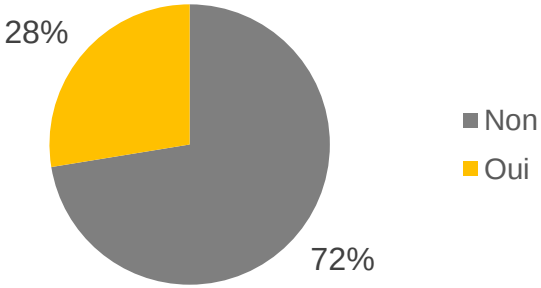
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

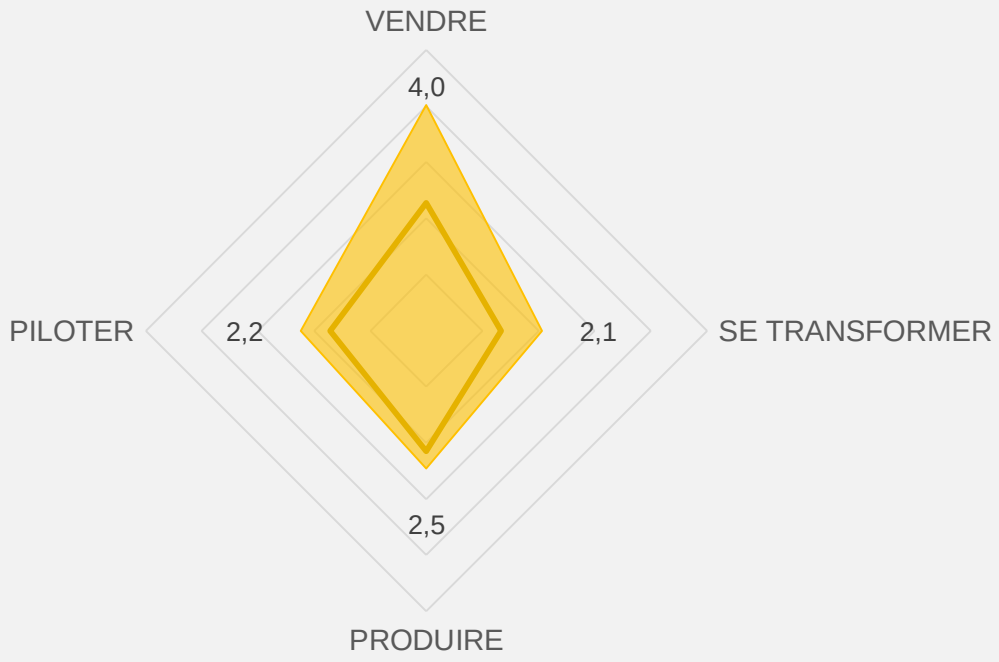


- **Plus des deux tiers (67%) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 52%** des entreprises de la branche « Hôtellerie », un niveau égal à celui des autres branches.
- 28% des entreprises de la branche « Hôtellerie » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%). Ce chiffre peut s'expliquer par la faible taille moyenne des entreprises répondantes (l'entreprise médiane compte moins de 10 salariés).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Organismes de tourisme »

Moyenne des critères évalués, branche « Organismes de tourisme »

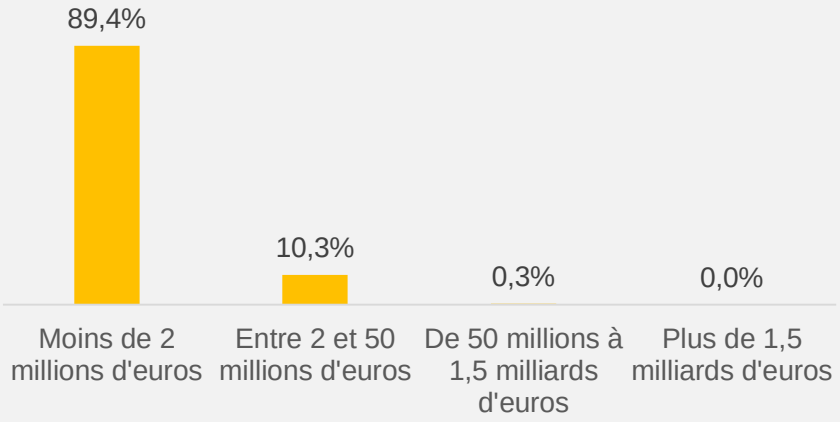


- L'indice global de maturité numérique de la branche « Organismes de tourisme » atteint **10.8 sur 20**, soit un trois points de plus que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Organismes de tourisme » se démarque de la moyenne des branches par une très forte intégration numérique de son dispositif commercial (indice de 4.0 contre 2.3 pour l'ensemble).

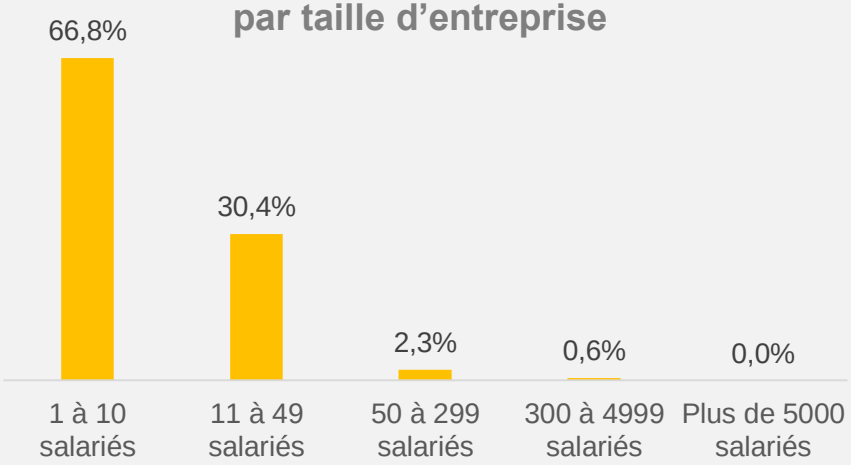
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 349 répondants ?
Branche « Organismes de tourisme »

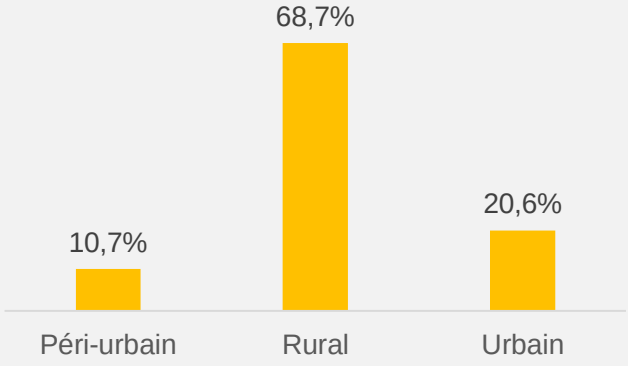
Répartition des répondants par chiffre d'affaires



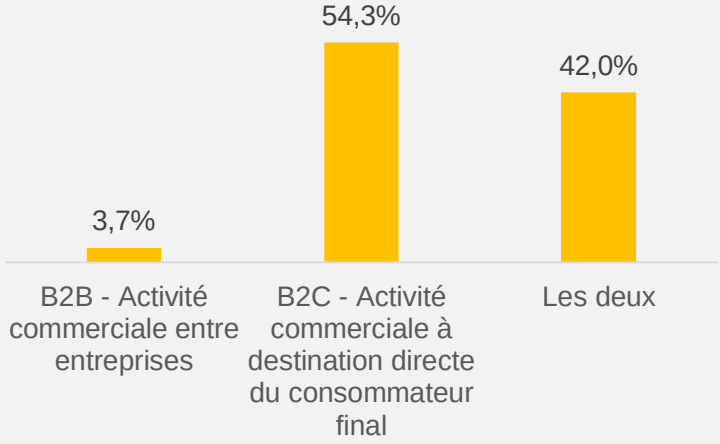
Répartition des répondants par taille d'entreprise



Environnement des entreprises



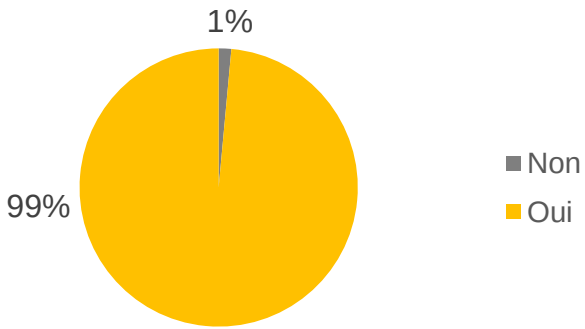
Type de clientèle



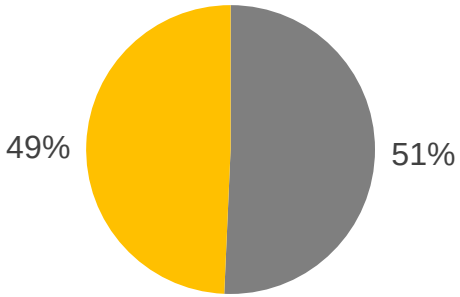
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **4.0** sur 5

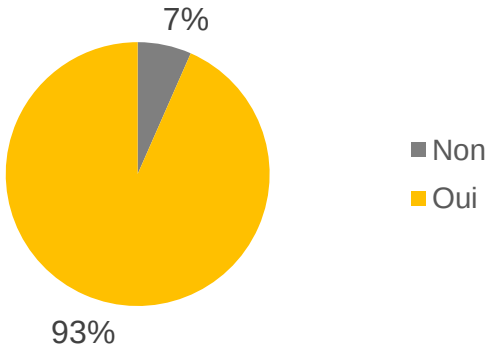
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux



- **La quasi-totalité (99%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre nettement supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues.

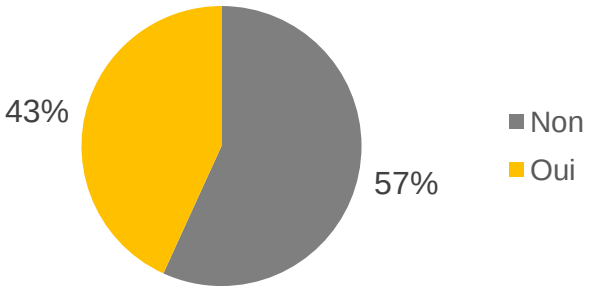
- La moitié (49%) des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Organismes de tourisme » nettement **au dessus de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.

- 93% des entreprises de la branche « Organismes de tourisme » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre nettement supérieur à la moyenne toutes branches confondues (51%), **dont l'explication possible est la nature B2C de l'activité de la plupart des entreprises concernées**.

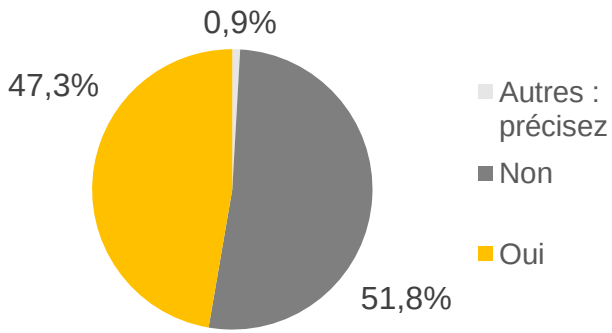
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **2.1** sur 5

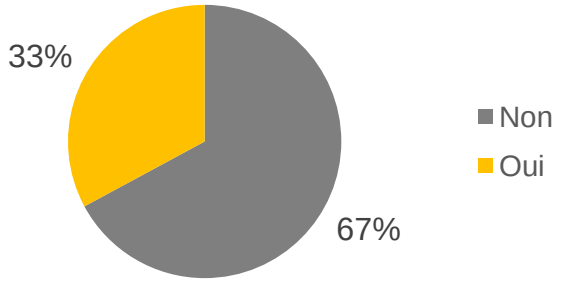
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

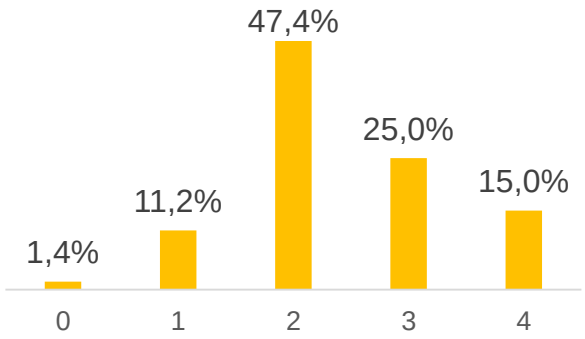


- Les entreprises de la branches « Organismes de tourisme » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **43% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **ne diffère pas de la moyenne** : 47,3% contre 49,2%.
- 33% des entreprises de la branche « Organismes de tourisme » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques**. C'est nettement plus que la moyenne** tous répondants (14%).

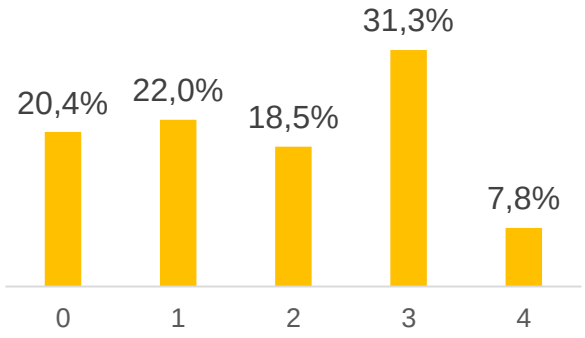
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **2.5** sur 5

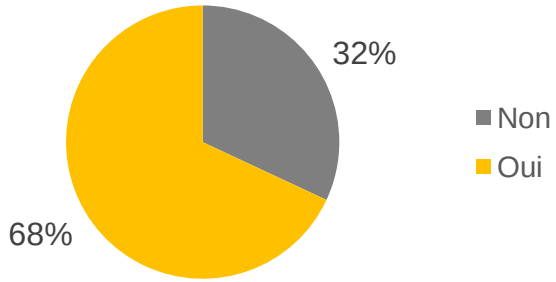
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- L'accès aux outils numériques dans les entreprises de la branche « Organismes de tourisme » **ne diffère pas de celle des autres branches.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 2 sur 4 » - comme c'est le cas également en moyenne.

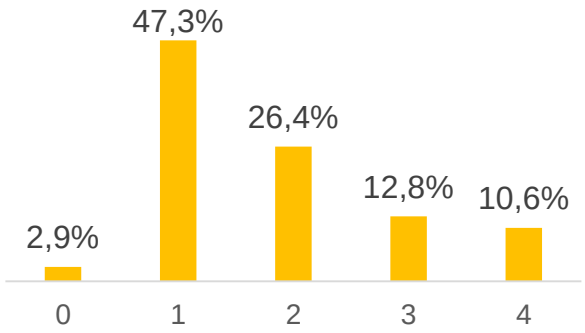
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). 42% des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration, tandis que plus d'un tiers des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).

- 68% des entreprises de la branche « Organismes de tourisme » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **vingt points de plus que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

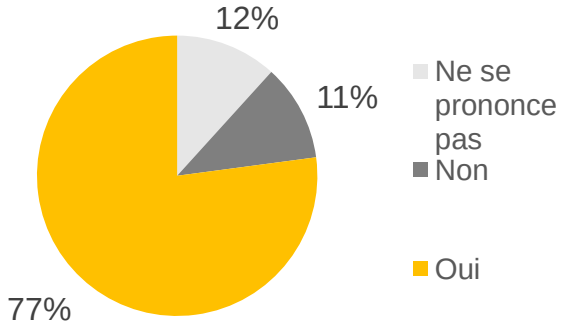
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **2.2** sur 5

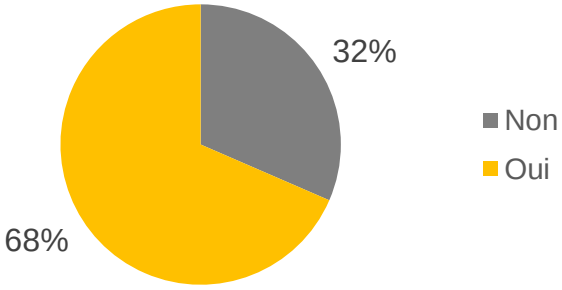
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique

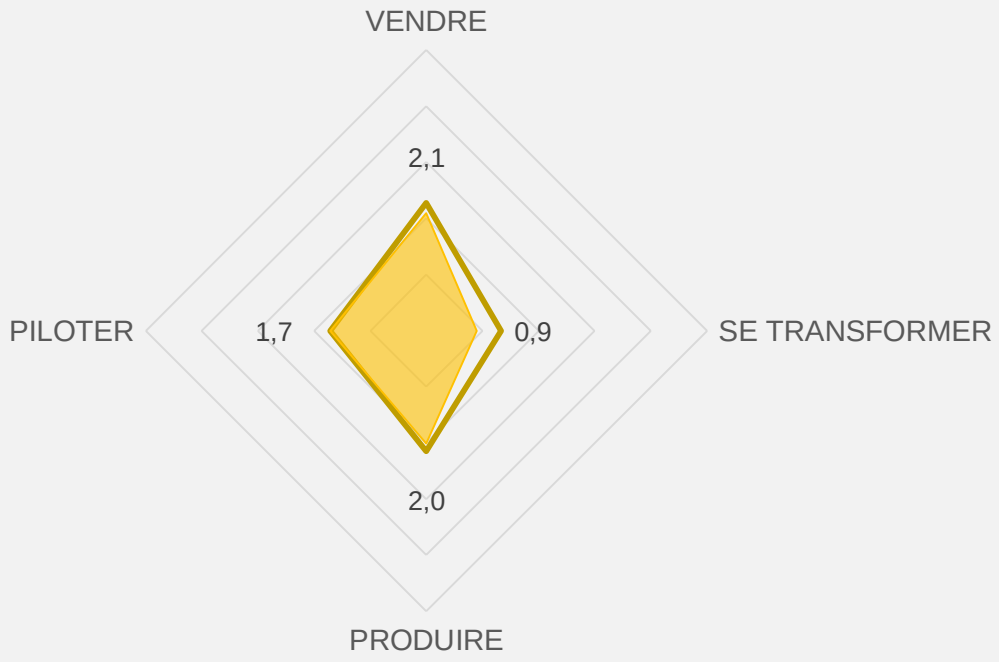


- **La moitié (50,2.) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 77%** des entreprises de la branche « Organismes de tourisme », un niveau supérieur à celui des autres branches.
- 68% des entreprises de la branche « Organismes de tourisme » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau supérieur à la moyenne de tous les répondants** (32%).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Notation d'ensemble
Branche « Miroiterie »

Moyenne des critères évalués, branche « Miroiterie »

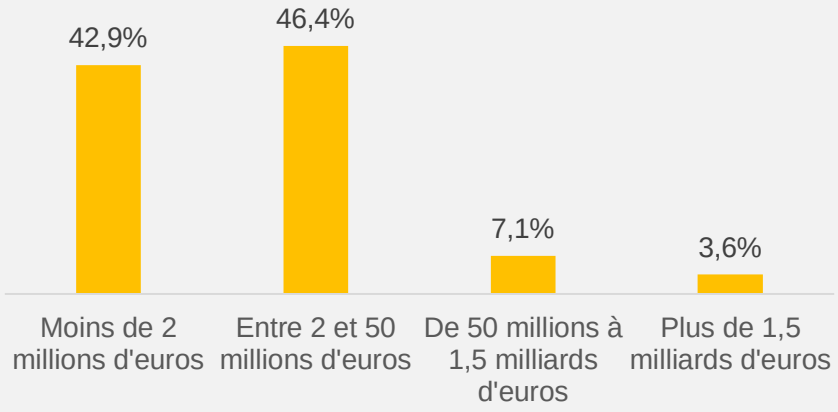


- L'indice global de maturité numérique de la branche « Miroiterie » atteint **6.7 sur 20**, soit un point de moins que la moyenne pour l'ensemble des branches.
- La branche « Miroiterie » se démarque de la moyenne des branches par une moindre prise en compte des enjeux de transformation numérique (indice de 0.9 contre 1.3 pour l'ensemble).

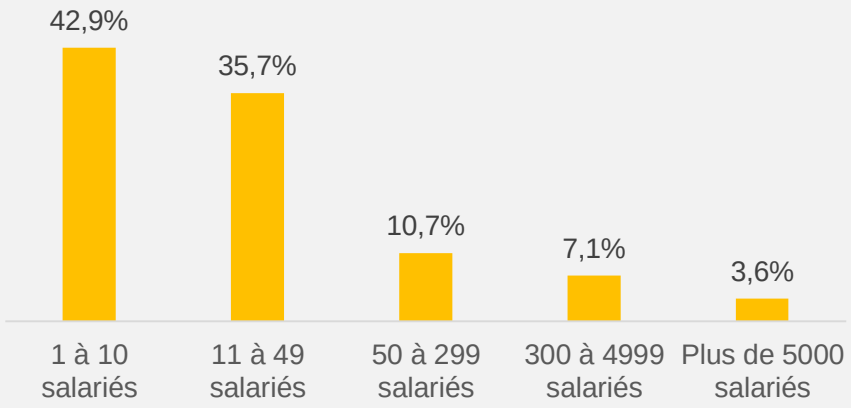
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Synthèse – qui sont les 28 répondants ?
Branche « Miroiterie »

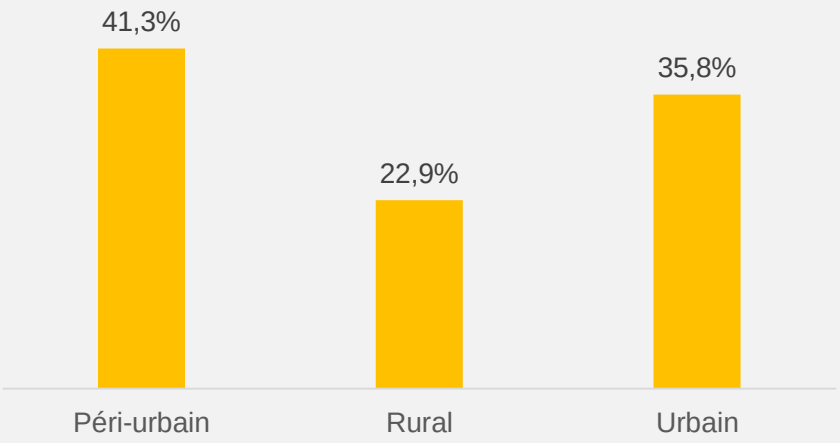
Répartition des répondants par chiffre d'affaires



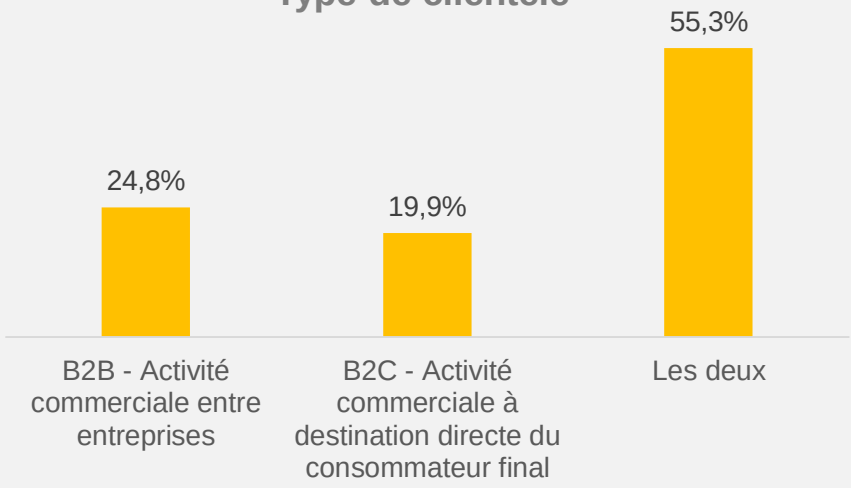
Répartition des répondants par taille d'entreprise



Environnement des entreprises



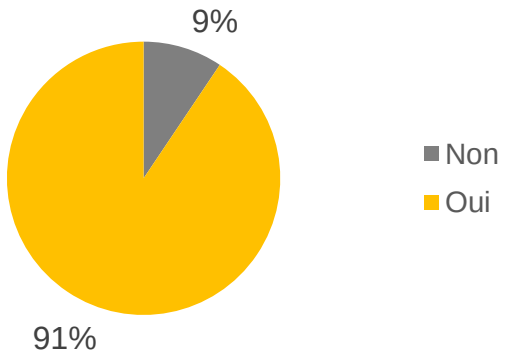
Type de clientèle



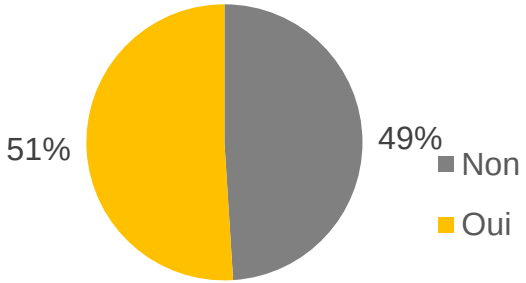
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Vendre – **2.1** sur 5

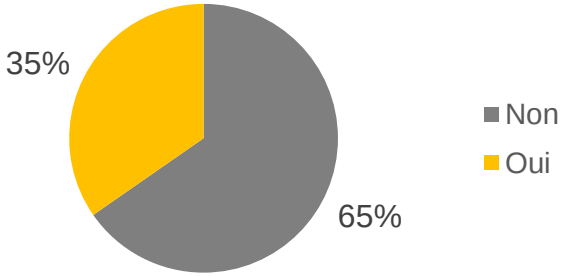
Possession d'un site internet



Référencement sur des plate-formes externes



Présence sur les réseaux sociaux

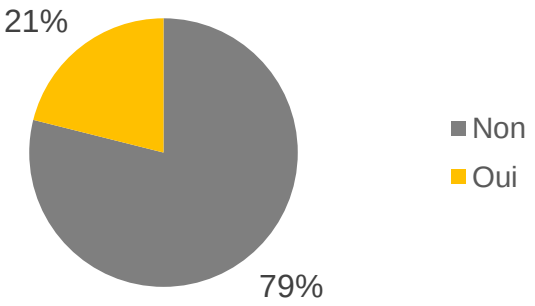


- **La quasi-totalité (91%) des entreprises de la branche disposent d'un site internet**. C'est un chiffre nettement supérieur à la moyenne des répondants toutes branches confondues.
- La moitié (49%) des entreprises de la branche sont référencées sur des plateformes externes de vente ou de référencement. Cela place la branche « Miroiterie » nettement **au dessus de la moyenne toutes branches confondues**, qui s'établit à 21%.
- 34% des entreprises de la branche « Miroiterie » sont présentes sur les réseaux sociaux – un chiffre **inférieur** à la moyenne toutes branches confondues (51%).

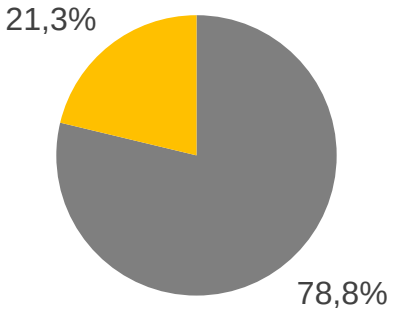
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Se transformer – **0.9** sur 5

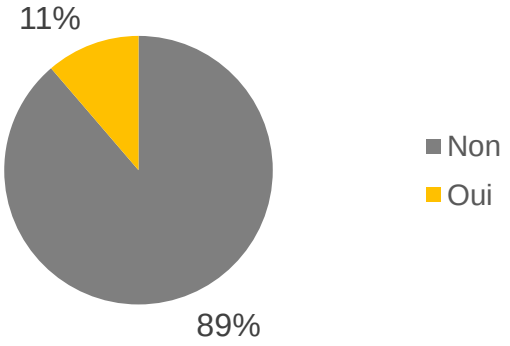
Dispositif de veille sur les innovations numériques



Formation à distance des personnels



Ciblage de compétences numériques spécifiques dans le recrutement

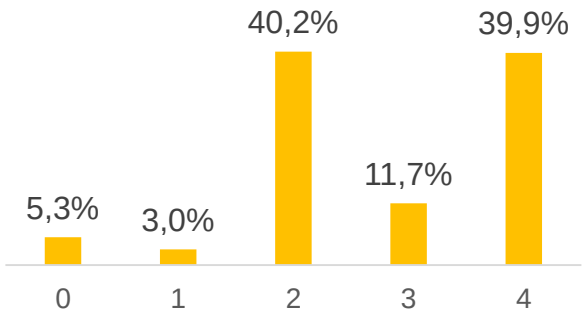


- Les entreprises de la branches « Miroiterie » sont plus alertes que la moyenne en ce qui concerne les innovations numériques : **seules 21% d'entre elles ont mis en place un dispositif de veille**, contre 27% des répondants toutes branches confondues.
- La formation à distance est, chez les entreprises de la branche, **est inférieure à la moyenne** : 21,3% contre 49,2%.
- 11% des entreprises de la branche « Miroiterie » ont recruté des profils aux compétences numériques spécifiques**. C'est moins que la moyenne** tous répondants (14%).

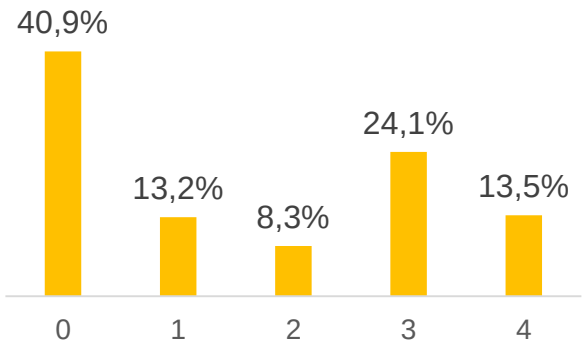
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Produire – **2.0** sur 5

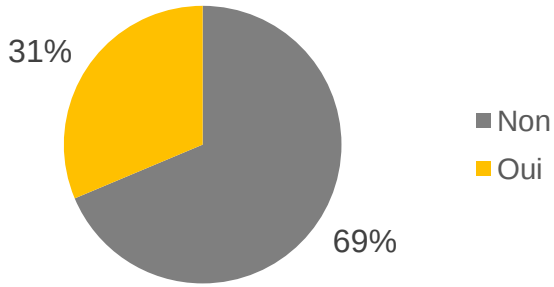
Accès aux outils numériques
(note de 0 à 4)



Numérisation des processus de production / relations aux fournisseurs
(note de 0 à 4)



Dotation en outils collaboratifs



- L'accès aux outils numériques dans les entreprises de la branche « Miroiterie » **est meilleur pas de celui des autres branches.** L'entreprise médiane s'est attribuée la note « 3 sur 4 » - contre « 2 sur 4 » au cas général.

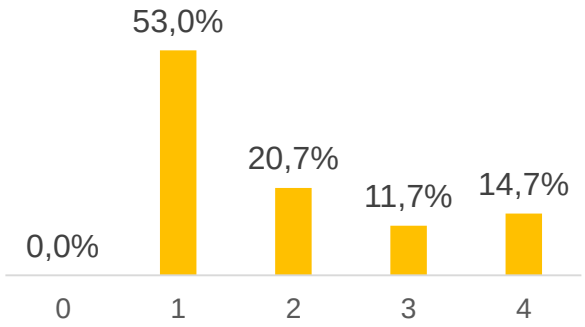
- On constate de **fortes disparités** entre les entreprises de la branche en matière d'intégration numérique de la production (relations aux fournisseurs, système de paie, de comptabilité, de gestion des RH). 42% des entreprises indiquent un très bas niveau d'intégration, tandis que plus d'un tiers des répondants possède au contraire un système largement dématérialisé (ensemble « 3 + 4 »).

- 31% des entreprises de la branche « Miroiterie » ont intégré des outils collaboratifs à l'environnement de travail – soit **dix-sept points de moins que la moyenne** de l'ensemble des répondants.

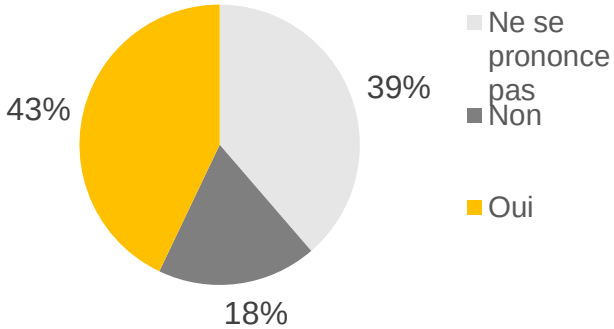
© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Piloter – **1.7** sur 5

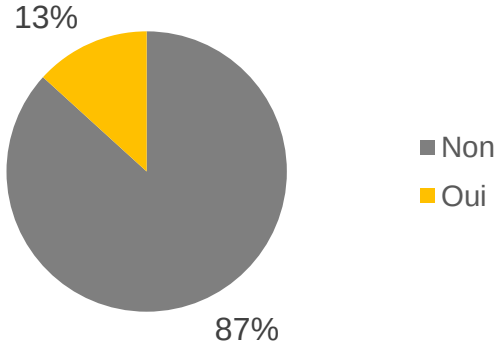
Intégration numérique de la relation-client *(note de 0 à 4)*



Priorité donnée au numérique



Salarié ou service spécifiquement dédié gestion numérique



- **La moitié (53%) des entreprises de la branche indiquent un niveau bas ou très bas d'intégration numérique de la relation client**, des chiffres similaires à ceux indiqués par l'ensemble des répondants (médiane : 1).
- **Le numérique est une priorité pour 43%** des entreprises de la branche « Miroiterie », un niveau inférieur à celui des autres branches (52%).
- 13% des entreprises de la branche « Miroiterie » disposent de personnel spécifiquement dédié à la gestion des équipements numériques ou informatiques, **un niveau inférieur à la moyenne de tous les répondants** (32%).

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Annexe méthodologique

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..

Méthode de cotation de la maturité digitale des branches

VENDRE	**Moyenne sur 5**
Possession d'un site internet	*0=0% des répondants, 5=100%*
Référencement	*0=0% des répondants, 5=100%*
Présence sur le réseaux sociaux	*0=0% des répondants, 5=100%*
SE TRANSFORMER	**Moyenne sur 5**
Veille sur l'innovation numérique	*0=0% des répondants, 5=100%*
Formations à distance	*0=0% des répondants, 5=100%*
Compétences numériques spécifiques	*0=0% des répondants, 5=100%*
PRODUIRE	**Moyenne sur 5**
Accès aux outils numériques	*Notation moyenne sur une échelle de 0 à 4*
Numérisation des process	*Notation moyenne sur une échelle de 0 à 4*
Dotation en outils collaboratifs	*0=0% des répondants, 5=100%*
PILOTER	**Moyenne sur 5**
Numérisation du suivi de clientèle	*Notation moyenne sur une échelle de 0 à 4*
Priorité donnée au numérique	*0=0% des répondants, 5=100%*
Personnel chargé de la gestion informatique	*0=0% des répondants, 5=100%*
TOTAL	**Note sur 20, somme des 4 critères**

© 2018 Réalisé par EY - Propriété de l'EDEC relatif à l'impact de la transition numérique (DGFEP/AGEFOS PME)..