

**Rapport d'enquête sur la
maturité numérique et les besoins des TPE/PME
du Pôle d'activités de Toulon-Ouest**

Soutenu par





Contexte et objectifs de l'enquête

La transition numérique est aujourd'hui incontournable à la compétitivité et au développement économique des entreprises. Pour éviter de subir ce mouvement de fond, elles ont nécessairement à se saisir de cette réalité pour la transformer en opportunité.

De par leurs différents usages, les outils numériques modifient en profondeur les organisations, les métiers et les compétences des salariés.

Présence sur Internet et/ou les réseaux sociaux, commerce en ligne, e-réputation, dématérialisation, numérisation de l'information, gestion de la relation/client... les thématiques sont multiples et les bouleversements attendus peuvent aller jusqu'à la remise en cause des stratégies, voire des modèles économiques, de certaines entreprises.

Aussi, pour appuyer les TPE/PME du Pôle d'activités de Toulon-Ouest dans ce challenge, l'ADETO a souhaité, accompagnée par la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), s'emparer de cette problématique afin d'appréhender la maturité numérique des TPE/PME du territoire et mieux cibler les actions d'accompagnement sur mesure à mettre en place en 2019.

Pour répondre au plus près des besoins, l'ADETO a mené une enquête au cours du dernier trimestre 2018 (voir questionnaire en annexe). L'objectif était d'interroger les entreprises du Pôle d'activités sur leur niveau d'intégration du numérique et d'identifier leurs attentes.

Le questionnaire a été diffusé par mail à 1 100 TPE/PME. Il était également disponible sur le site Internet de l'ADETO et les réseaux sociaux, ainsi que dans le magazine papier *ADETO News* et la Newsletter. 104 questionnaires utiles ont ainsi été analysés, pour un taux de réponse de près de 10%.



Sommaire

- 1. Le territoire concerné et le panel des répondants** p. 3 
- 2. Les usages et la maturité numérique des TPE/PME** p. 8 
- 3. La perception de l'impact du numérique sur les activités** p. 19 
- 4. Les thématiques d'accompagnement identifiées** p. 22 
- 5. Conclusion** p. 24 
- 6. Annexe : le questionnaire** p. 25 

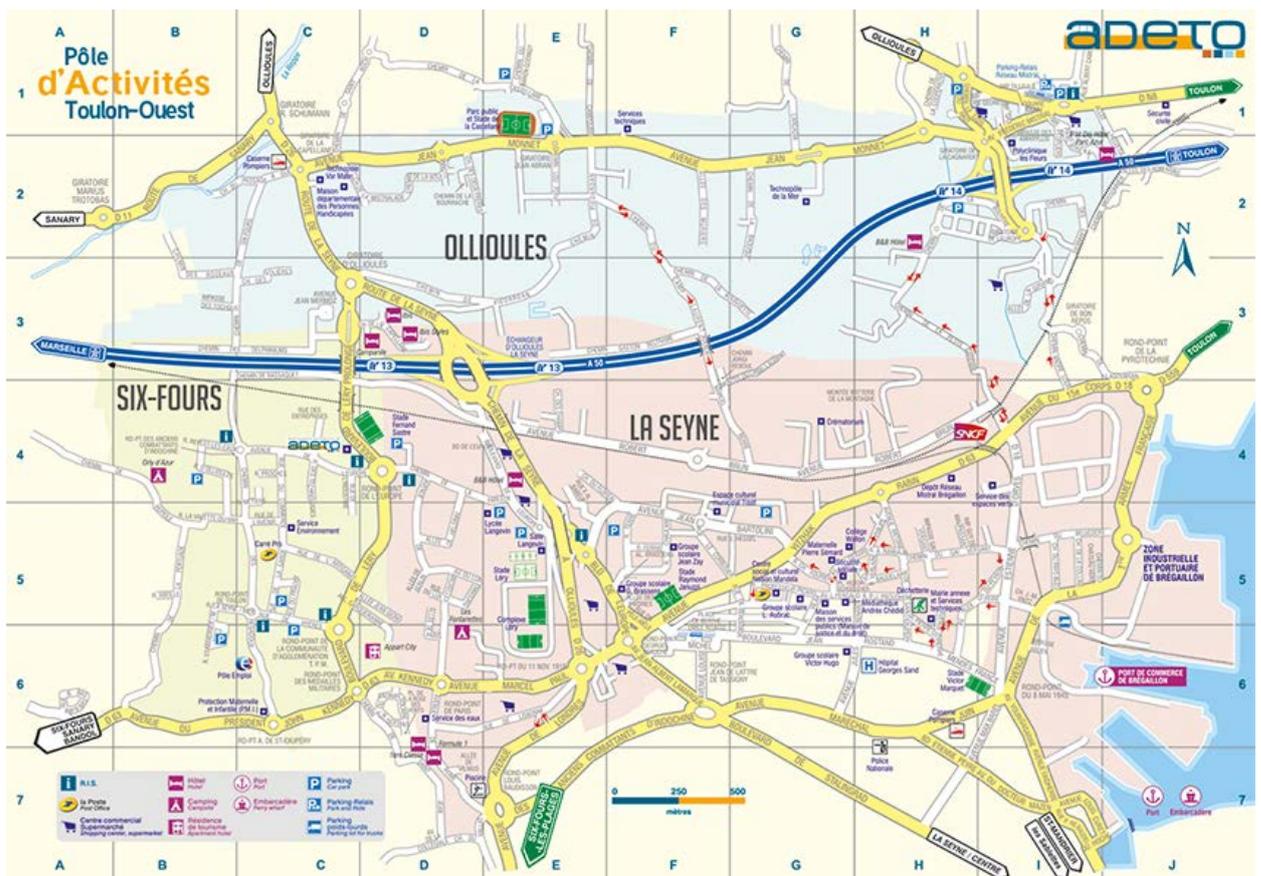


1. Le territoire concerné et le panel des répondants

1.1. Les caractéristiques du Pôle d'activités

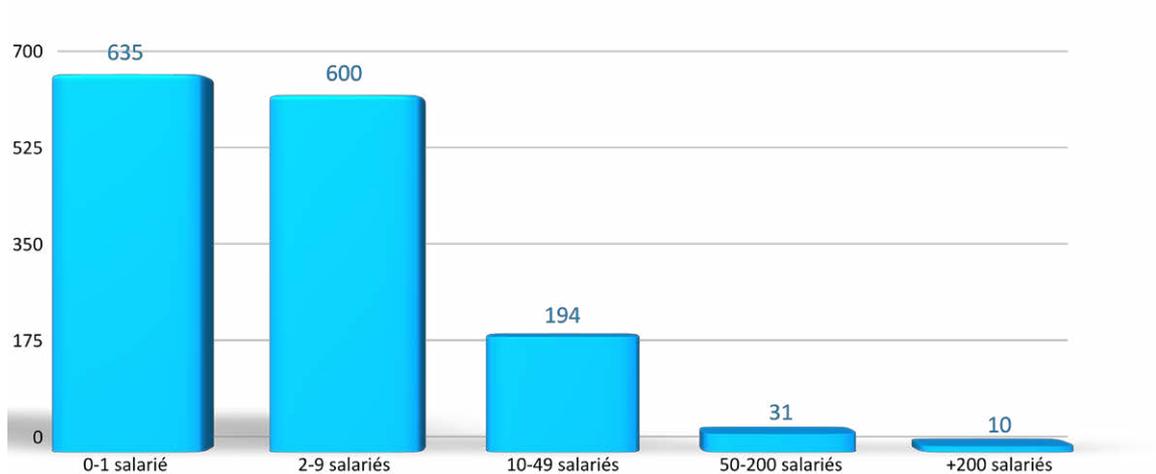
Sur un périmètre de 800 hectares, le Pôle d'activités de Toulon-Ouest est constitué de 12 Zones d'Activités Économiques réparties sur 3 communes : La Seyne-sur-Mer, Ollioules et Six-Fours-les-Plages, sur la Métropole Toulon Provence Méditerranée.

Avec plus de 1 500 entreprises et 17 000 salariés, il est le plus important du Var.



Plan du Pôle d'activités de Toulon-Ouest

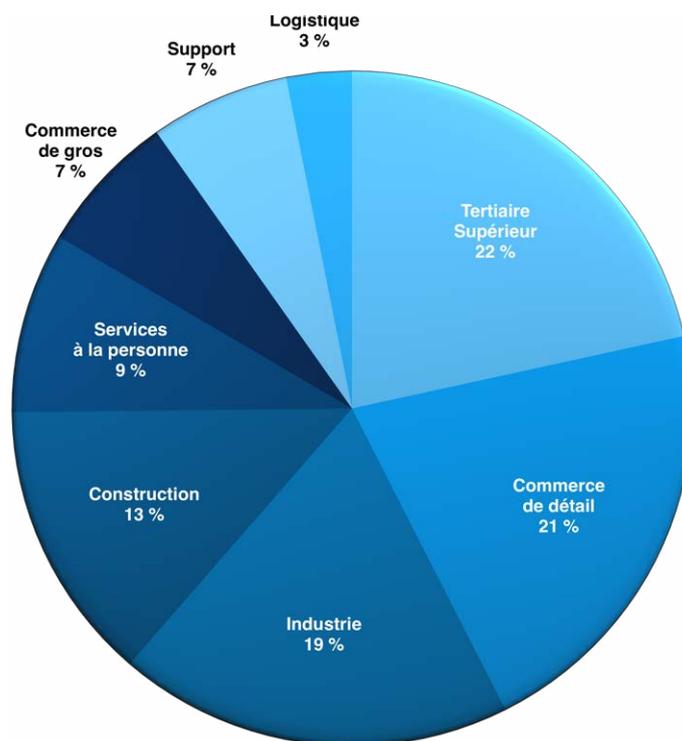
Ce territoire est essentiellement composé de TPE/PME : 84% des entreprises implantées ont en effet moins de 10 salariés. Ces entreprises sont précisément la cible de l'action d'accompagnement à la transition numérique conduite par l'ADETO avec le soutien de la DIRECCTE.



Nombre d'entreprises du Pôle d'activités par tranches d'effectif

Quatre secteurs d'activités sont plus particulièrement visés par l'action d'accompagnement à la transition numérique en cours : le commerce de détail, l'industrie, la construction et le service à la personne.

Ces 4 secteurs représentent à eux seuls 62% de l'activité du territoire.



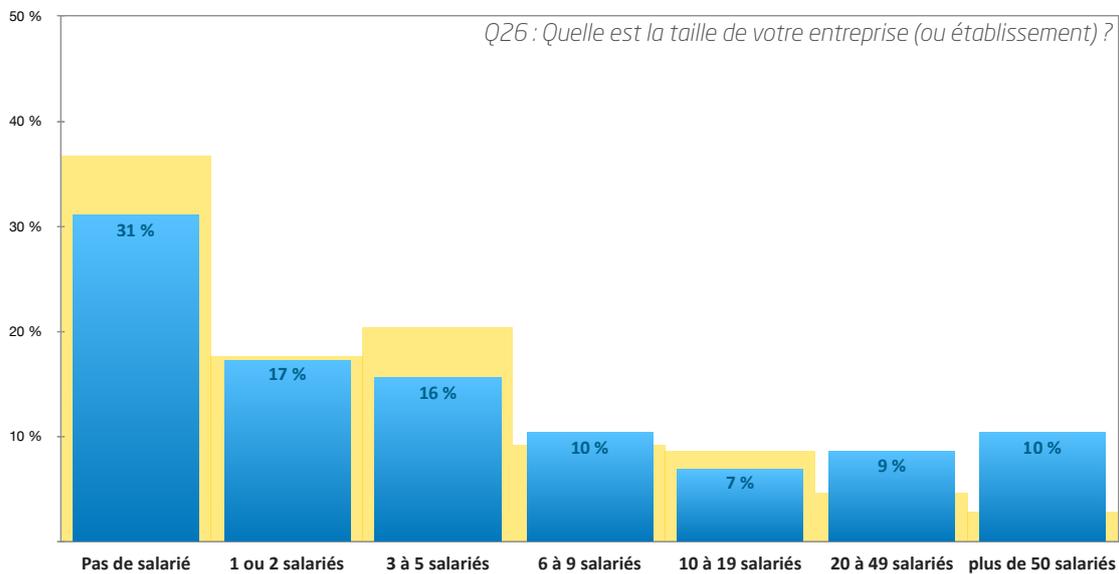
1.2. Les caractéristiques du panel des répondants

Le panel des 104 répondants à l'enquête est globalement représentatif de l'ensemble des entreprises du Pôle d'activités.



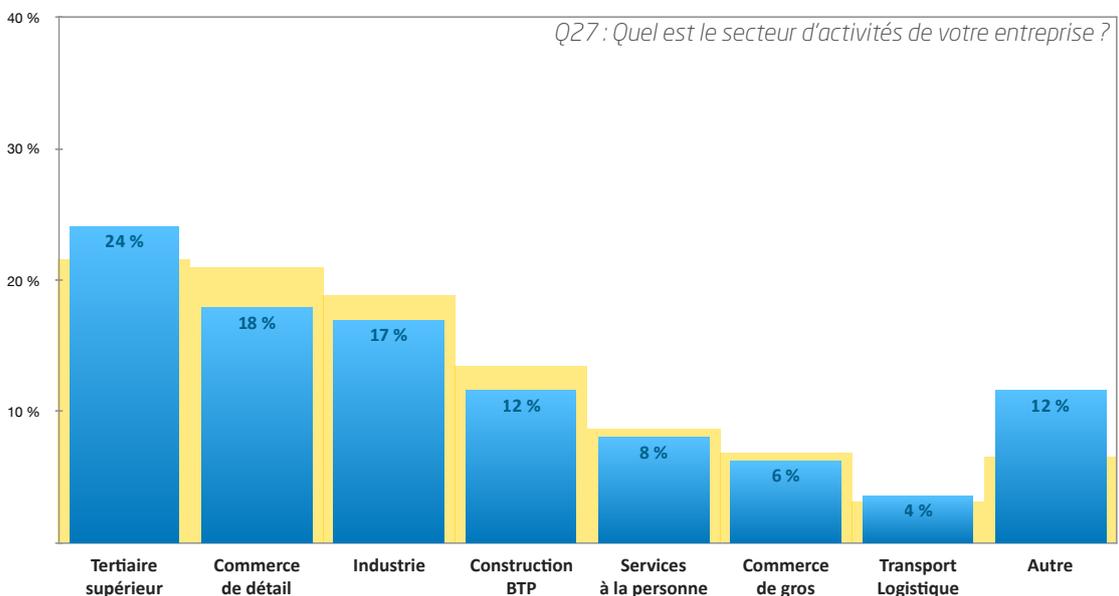
Taille des entreprises

74% des répondants au questionnaire travaillent dans une TPE de 0 à 10 salariés (NB : le fond jaune représente la totalité des entreprises du Pôle d'activités).



Secteurs d'activités

Les 4 secteurs plus particulièrement visés par l'action d'accompagnement à la transition numérique (commerce de détail, industrie, construction et service à la personne) cumulent 55% des répondants (NB : le fond jaune représente la totalité des entreprises du Pôle d'activités).

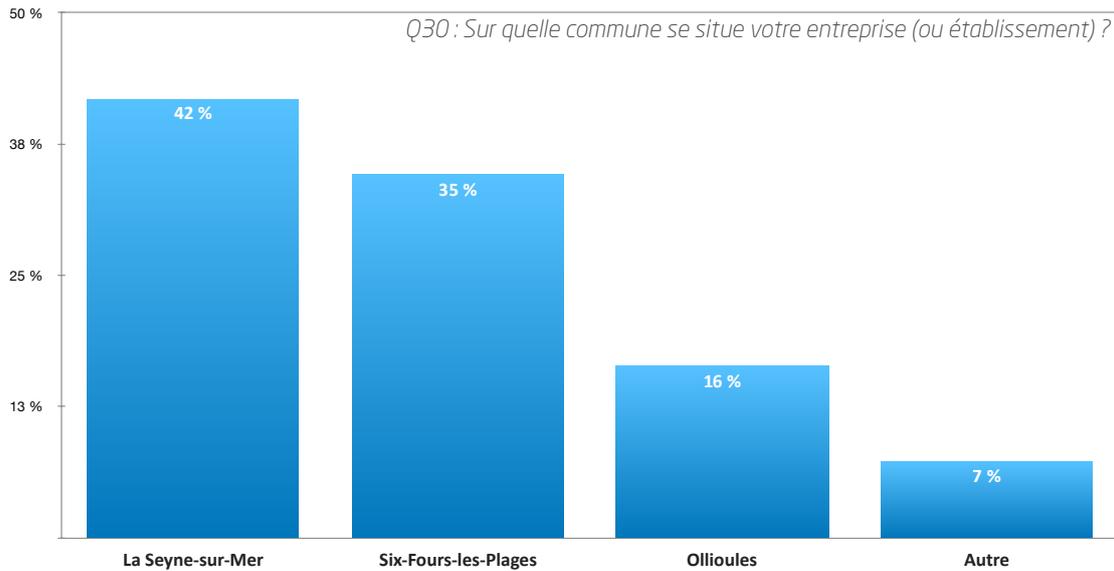




Communes d'implantation

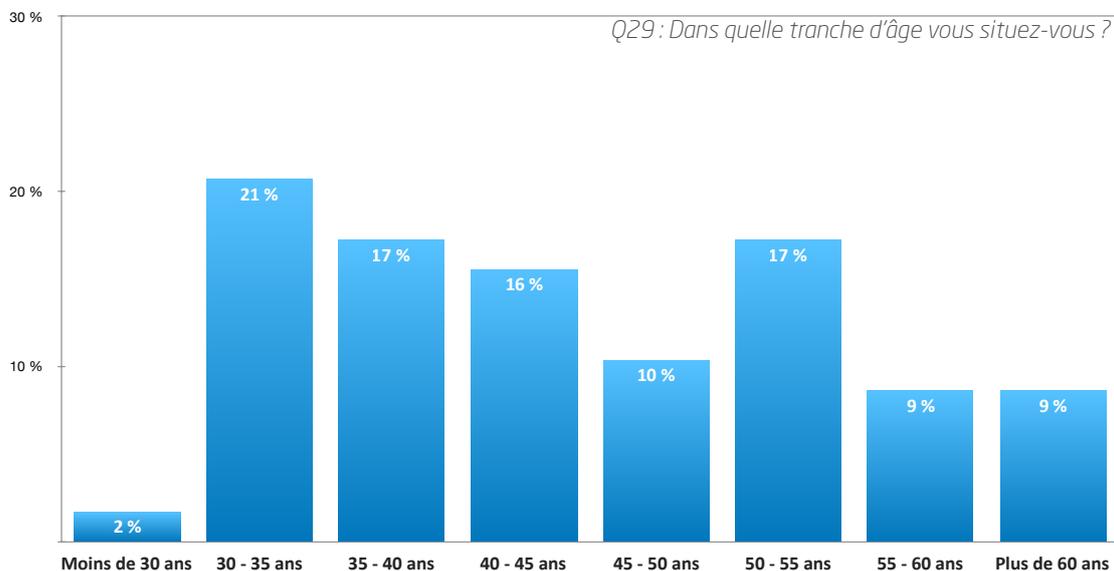
L'origine géographique du panel est conforme à celle des entreprises du territoire, avec 42% de répondants à La Seyne-sur-Mer, 35% à Six-Fours-les-Plages et 16% à Ollioules.

A noter que les 7% d'Autres ont eu accès au questionnaire à partir du site Internet de l'ADETO et des réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn).



Tranches d'âge

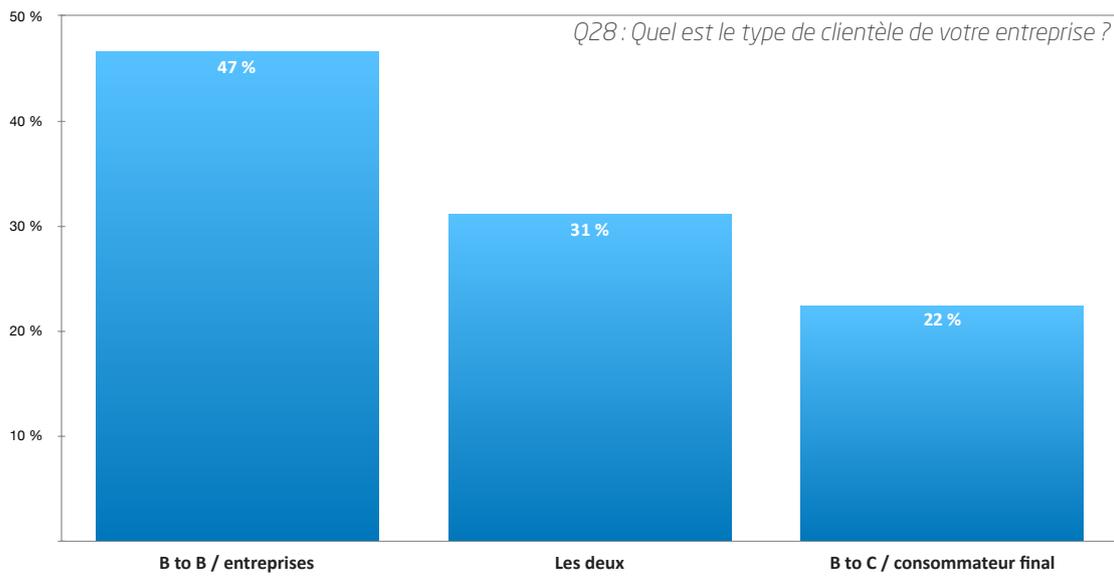
La répartition par tranches d'âge des répondants est relativement linéaire, à l'exception des moins de 30 ans qui ne représentent que 2% du panel. On observe également que 45% des répondants ont plus de 45 ans.





Type de clientèle

Les répondants ont majoritairement pour clientèle des entreprises commerciales (47% de B to B). 31% s'adressent à la fois aux entreprises et aux consommateurs finaux, et 22% aux consommateurs finaux seuls.





2. Les usages et la maturité numérique des TPE/PME



Un bon taux d'équipement au sein des entreprises

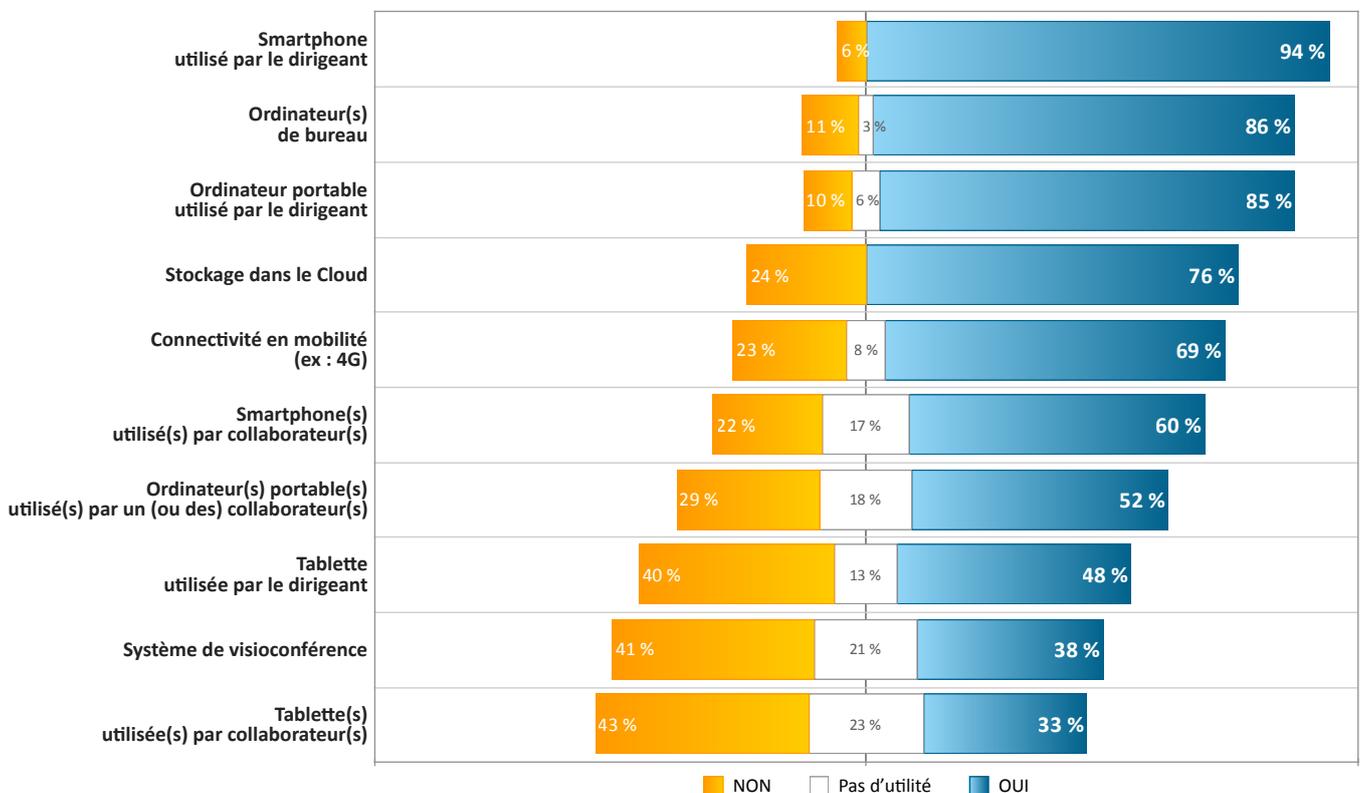
La quasi totalité du panel est équipée d'un ordinateur (portable et/ou de bureau) et d'un smartphone.

48% des dirigeants disposent d'une tablette, une part ramenée à 33% pour les collaborateurs. D'une manière générale et assez logiquement, le taux d'équipement du dirigeant est supérieur à celui des collaborateurs.

Le stockage dans le Cloud est par ailleurs largement pratiqué (76%) et l'usage de la connectivité mobile, notamment via la 4G, est très répandu (69%).

Le système de visioconférence est moins courant (38%) et 21% des répondants n'en voient pas l'utilité. En revanche, 41% des répondants déclarent ne pas en disposer et de fait, y voir une utilité.

Il en est de même pour les tablettes (à utiliser par le dirigeant et/ou les collaborateurs) pour lesquelles plus de 40% indiquent que ce besoin n'est pas couvert.

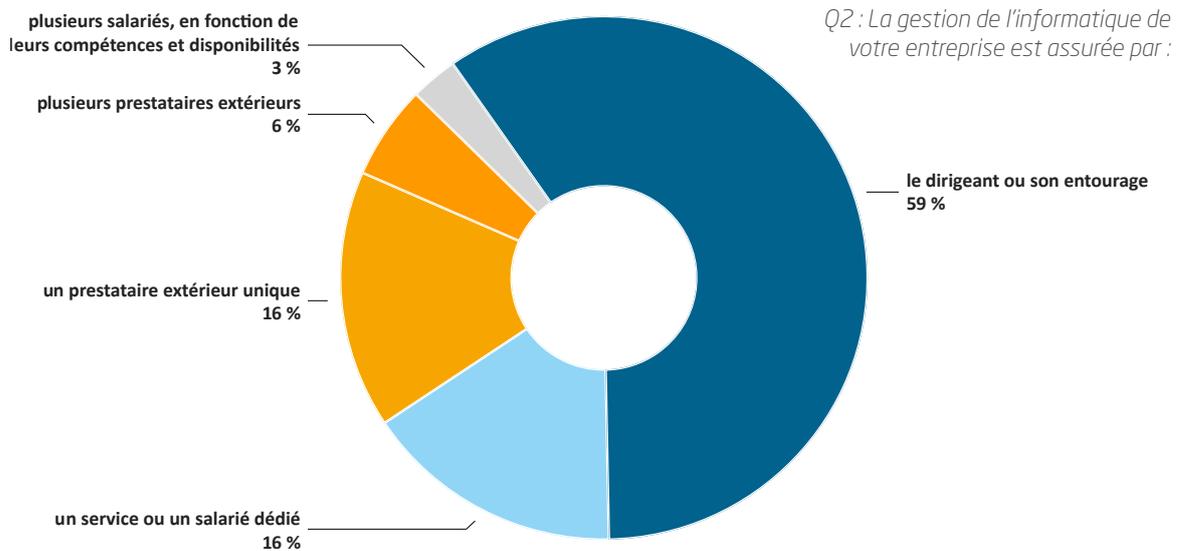


Q1 : Quels sont les équipements actuels au sein de votre entreprise ?

La gestion de l'informatique est majoritairement assurée par le dirigeant

Dans la majorité des entreprises du panel, la gestion de l'informatique relève de la responsabilité du dirigeant (59%) et dans 22% des cas, elle est externalisée : 16% à un prestataire unique et 6% à plusieurs prestataires.

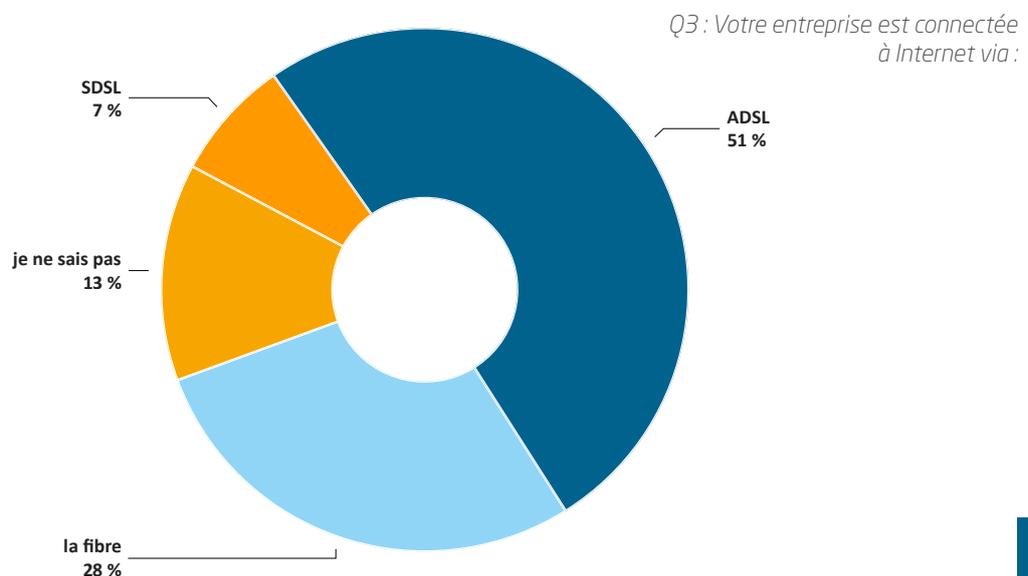
Compte tenu de la taille des entreprises, on observe logiquement que cette mission est plus rarement confiée à un/des salarié(s) ou à un service dédié (19%).



L'ADSL demeure la connexion Internet la plus utilisée

Alors que la totalité du Pôle d'activités est éligible à la fibre, seules 28% des entreprises du panel en sont équipées. L'ADSL, avec 51% des réponses enregistrées, demeure le mode de connexion le plus répandu.

A noter également une certaine méconnaissance des sujets à caractère technique. En effet, 13% des répondants déclarent ignorer le mode de connexion.



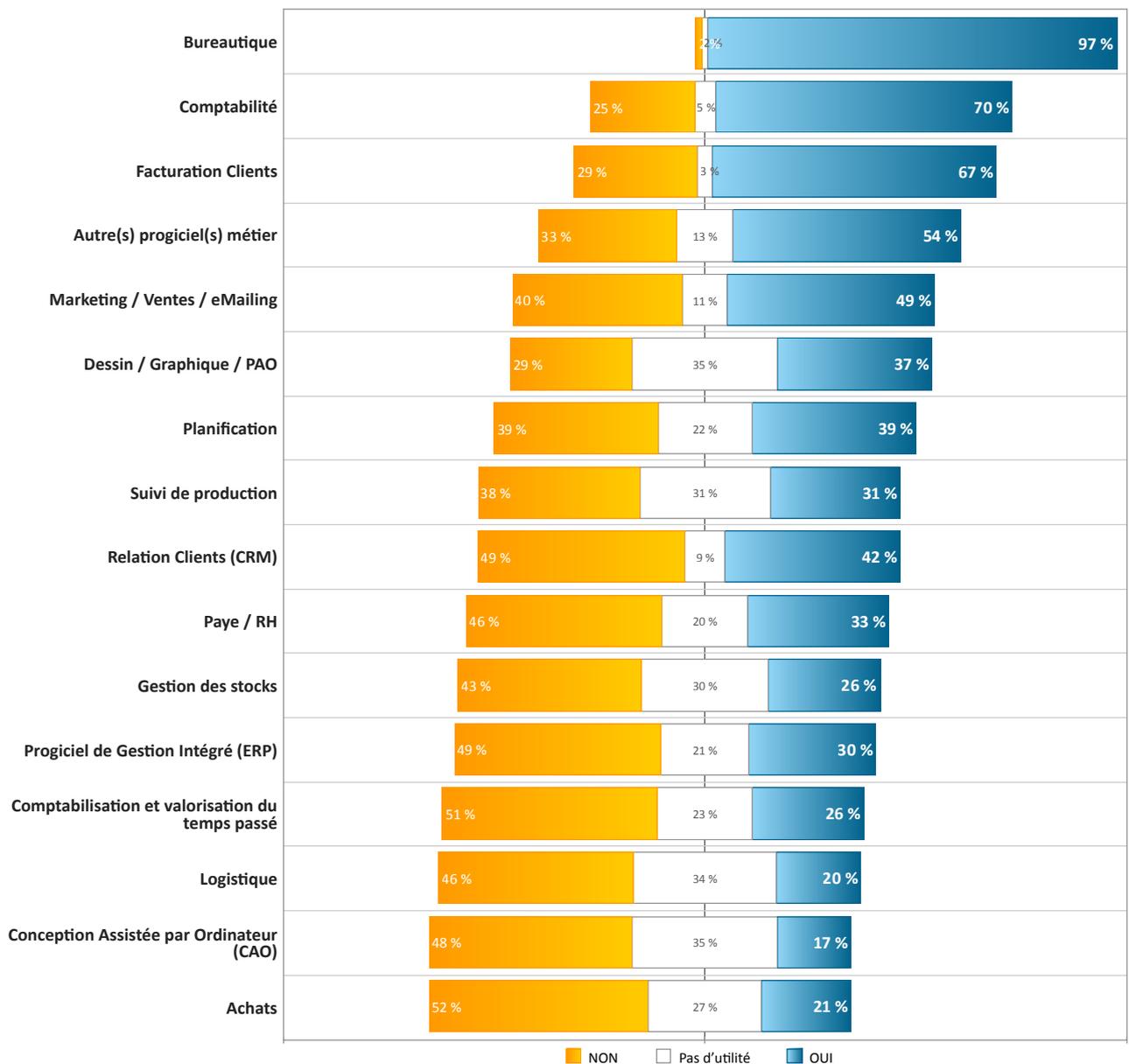
Les logiciels métiers largement répandus

La quasi totalité du panel est équipée de logiciels de bureautique (97%).

Par ailleurs, 70% des répondants disposent d'un logiciel de comptabilité et 67% d'un outil de facturation clients.

Les taux d'équipement et d'utilité varient naturellement en fonction des différents métiers du panel des entreprises interrogées.

En revanche, on peut noter que certains besoins (considérés comme utiles, sans que pour autant l'entreprise n'en soit équipée) approchent ou dépassent les 50%. C'est le cas notamment des logiciels d'achats, de comptabilisation/valorisation du temps passé, de relation clients (CRM) voire de Conception Assistée par Ordinateur. Autant de domaines pour lesquels les taux d'équipement sont relativement faibles.

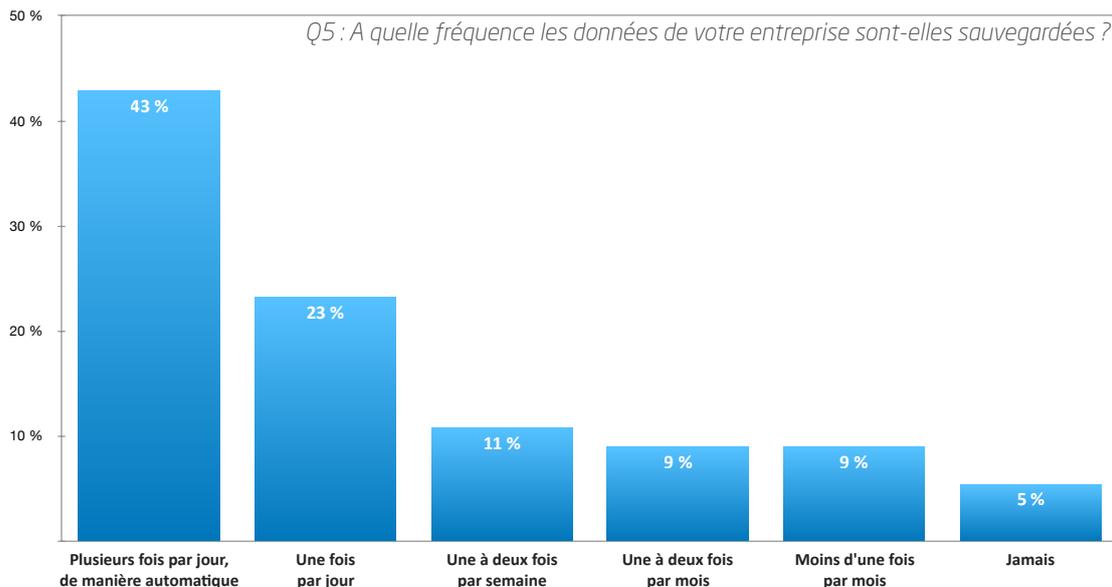


Q4 : De quelles catégories de logiciels et progiciels dispose votre entreprise ?



Des sauvegardes des données encore insuffisantes

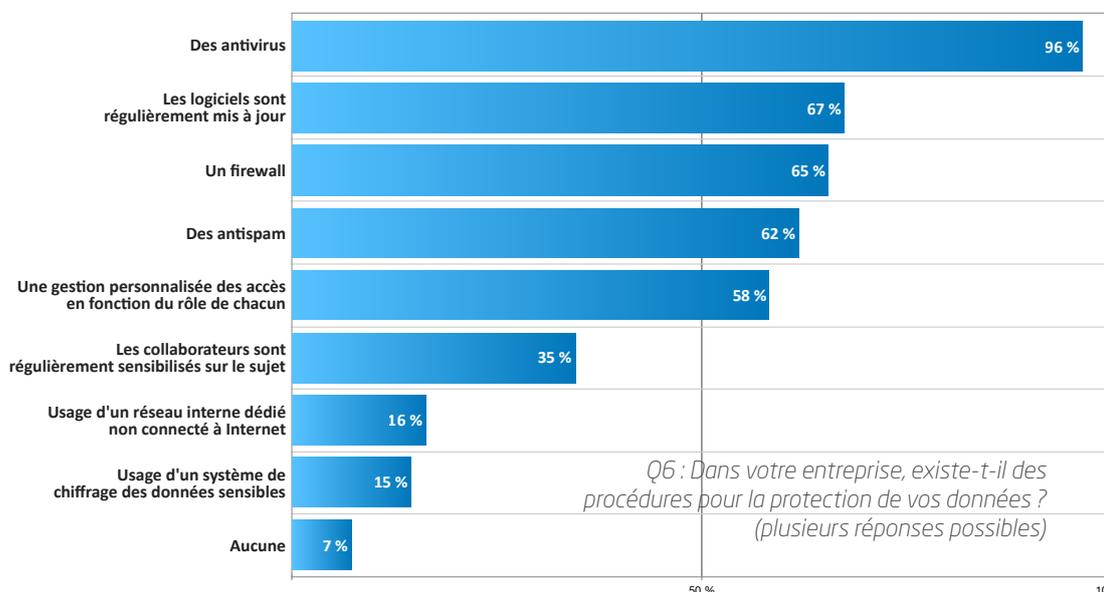
Même si les deux tiers du panel réalisent une sauvegarde quotidienne des données de son entreprise, on observe que pour 23% des répondants, les sauvegardes sont insuffisantes (moins d'une sauvegarde hebdomadaire) voire parfois inexistantes (pour 5% des répondants).



Une sensibilisation à la sécurité restant à améliorer

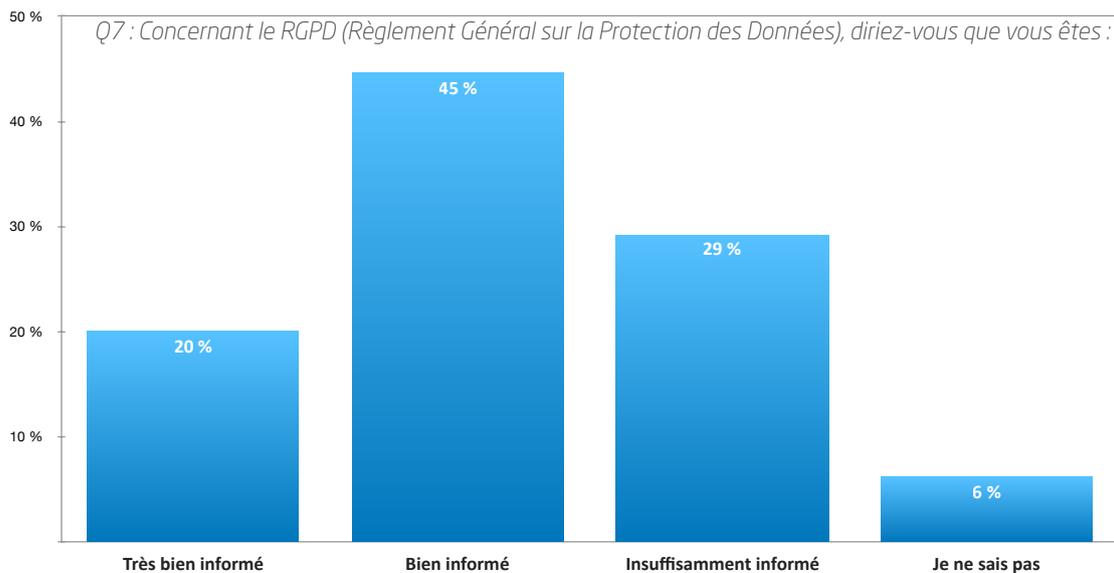
Même si les équipements sont assez largement répandus (96% des entreprises disposent d'antivirus, 65% d'un firewall et 62% d'antispam) et que les logiciels sont régulièrement mis à jour (67% des TPE/PME), des efforts restent à réaliser essentiellement dans la prise en compte de l'humain.

En effet, dans les entreprises ayant un ou plusieurs salariés, seulement 35% des collaborateurs sont régulièrement sensibilisés sur le sujet et la gestion personnalisée des accès n'est assurée que dans 58% des cas. Des mutations restent également à opérer pour la protection des données sensibles des entreprises (seulement 15% des répondants déclarent utiliser un réseau interne dédié et/ou un système de chiffrement des données sensibles).



Le niveau d'information sur le RGPD encore insuffisant

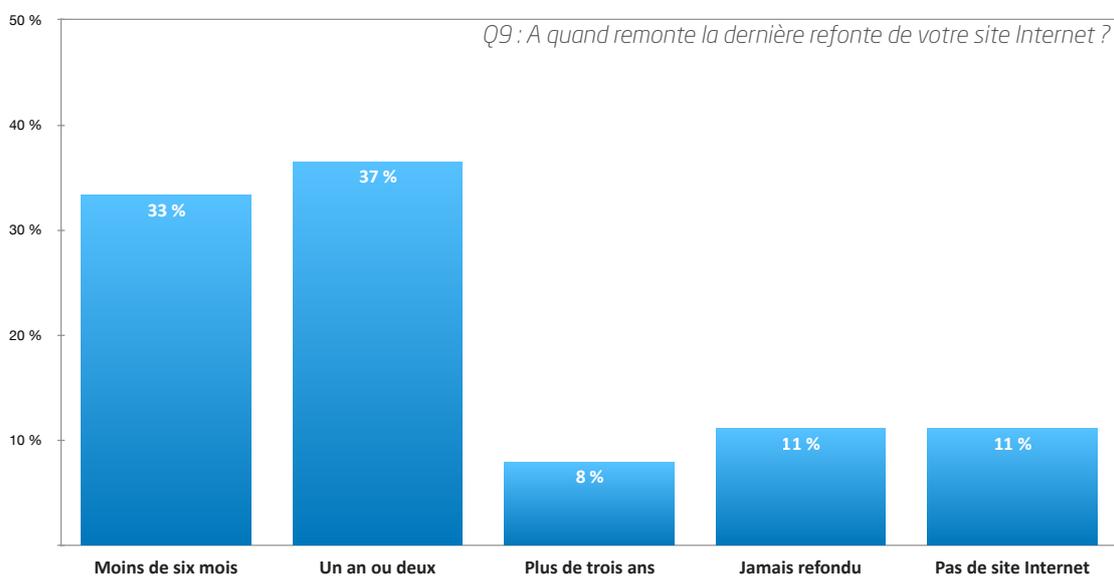
Certes, 65% des répondants estiment être bien ou très bien informés sur le Règlement général sur la protection des données. En revanche, alors qu'il est entré en vigueur en mai 2018, 35% du panel estime être insuffisamment informé ou ne sait pas qualifier son niveau d'information.



Des sites Internet répandus, mais leur usage peu optimisé

89% du panel dispose d'un site Internet.

Ces sites sont plutôt récents, puisque dans 70% d'entre eux ont été réalisés ou refondus au cours des 2 dernières années.

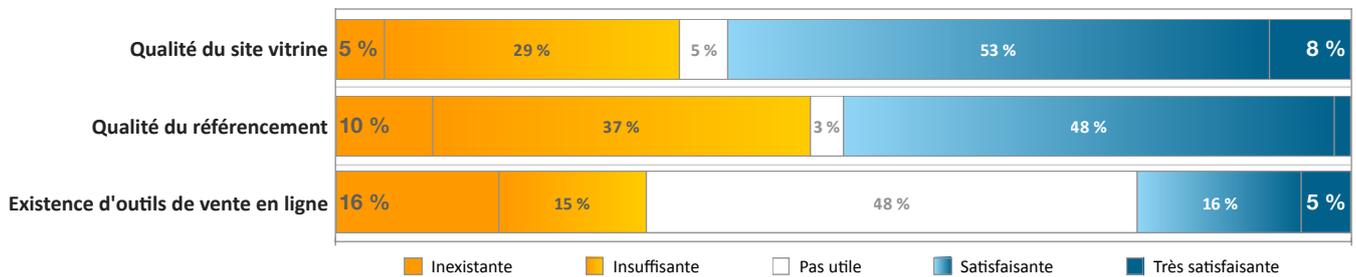




En revanche, les répondants sont insuffisamment satisfaits de la qualité de leur site Internet (34%) et de son référencement naturel (47%).

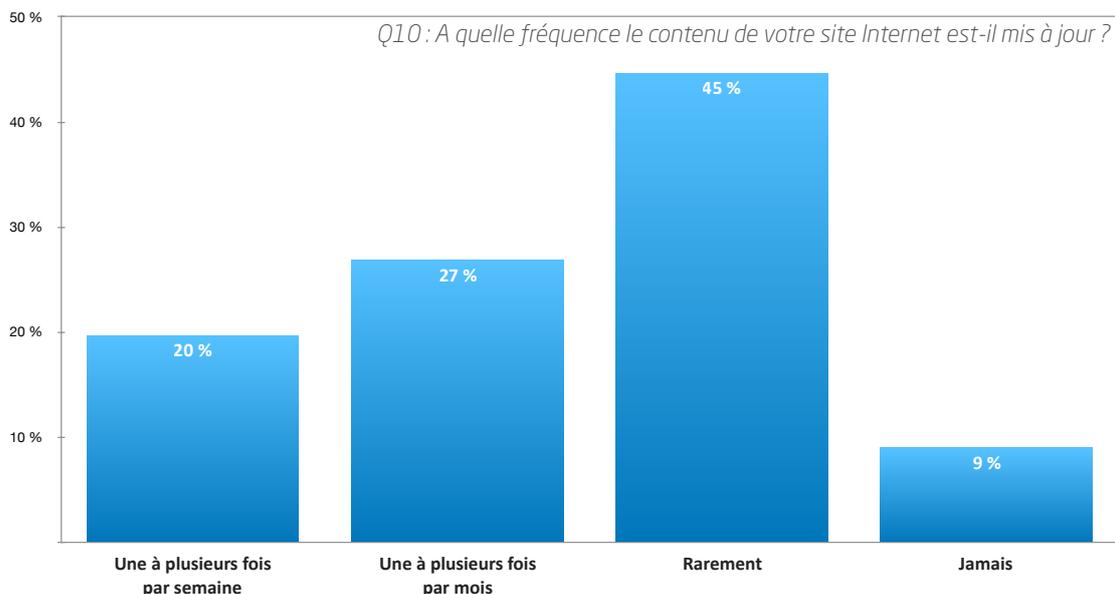
S'agissant de la vente en ligne, si 48% des répondants n'en voient pas l'utilité pour leur activité, 31% estiment insuffisants ou inexistantes leurs outils de e-commerce.

Q8 : Comment qualifiez-vous la présence de votre entreprise sur Internet, en termes de :

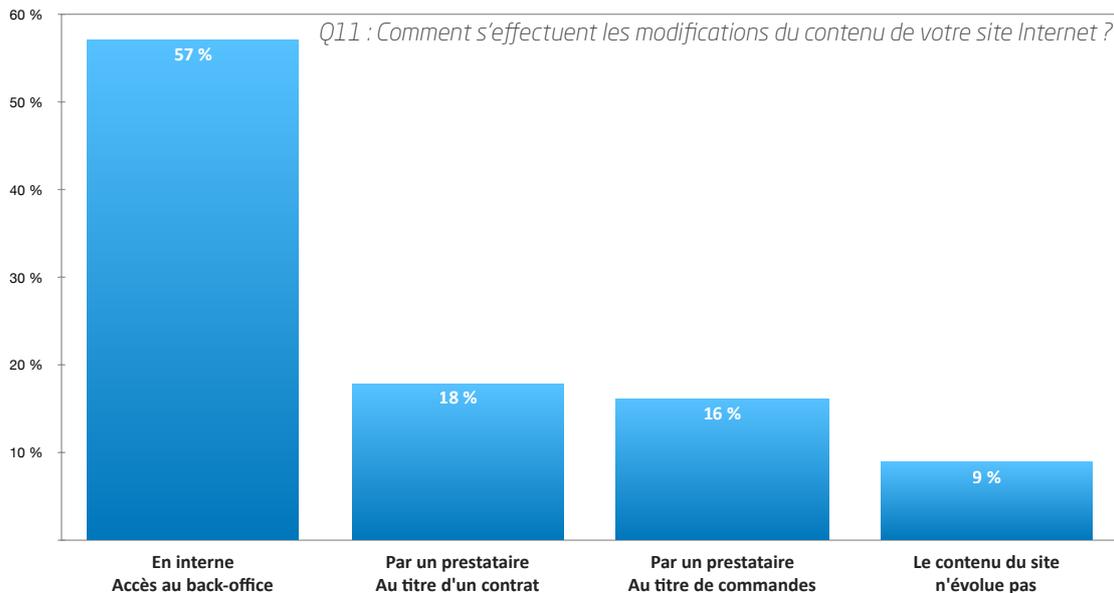


Les contenus des sites Internet sont encore trop peu mis à jour, puisque seul 20% du panel en effectue une au moins une fois par semaine.

Plus de la moitié des répondants (54%) déclare même ne mettre que rarement ou jamais à jour le contenu de leur site.



Ces évolutions de contenu sont majoritairement réalisées en interne (57%) et sont confiées à un prestataire externe dans 34% des cas :

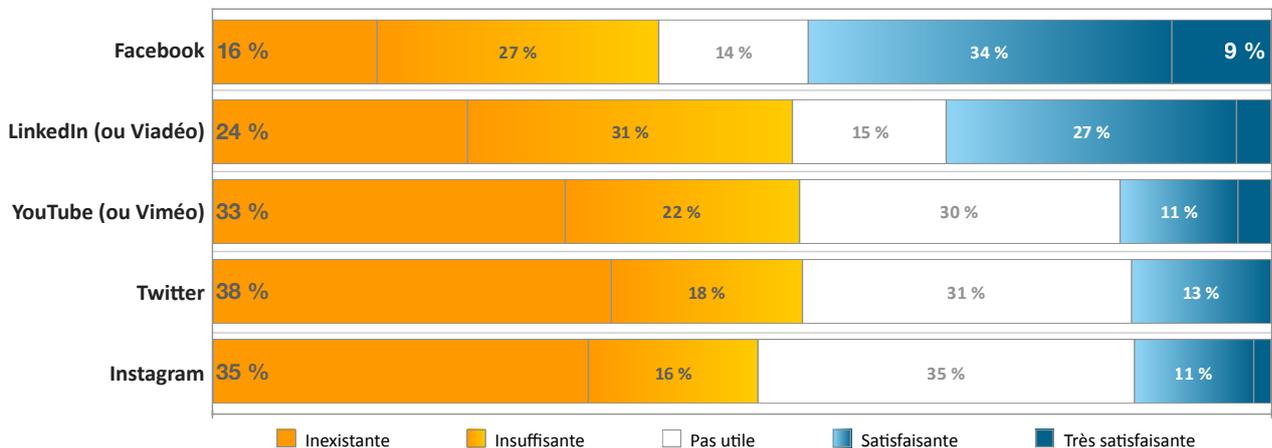


Les réseaux sociaux d'entreprise encore peu investis

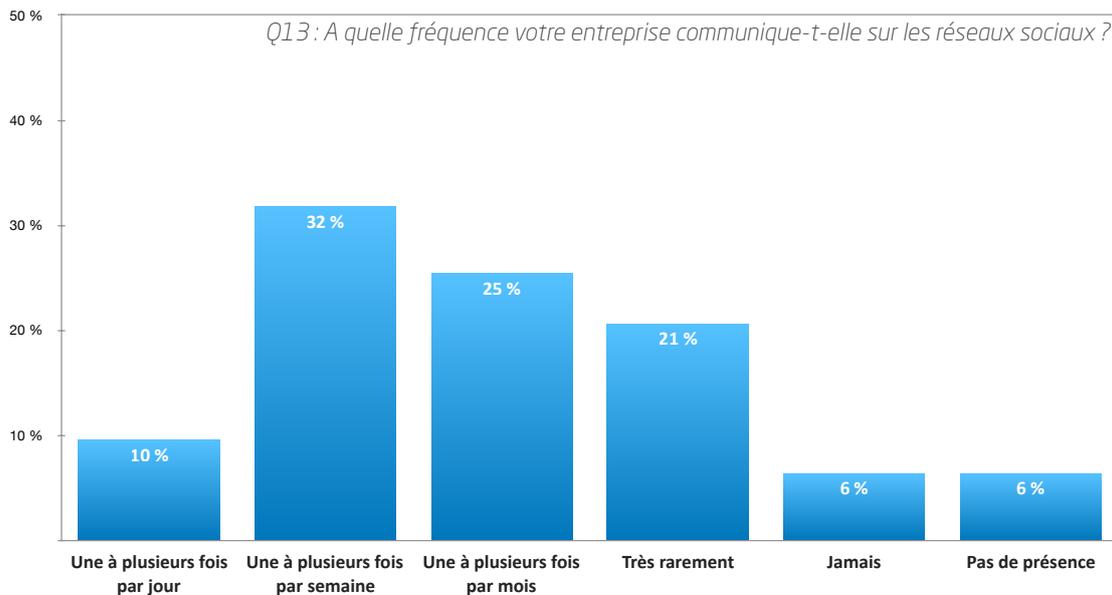
Avec certes 43% de pages Facebook, mais seulement 27% de comptes LinkedIn, 13% de comptes Twitter, 11% de chaînes YouTube et 11% de comptes Instagram, les réseaux sociaux demeurent peu investis par les TPE/PME du panel. Les répondants estiment ainsi logiquement que la présence de leur entreprise y est insuffisante ou inexistante.

Alors que ces réseaux sociaux représentent des outils puissants de notoriété, d'image et de diversification de la clientèle, plus de 30% des répondants ne voient pas l'utilité d'être actifs sur Twitter, YouTube et Instagram.

Q12 : Comment qualifiez-vous la présence de votre entreprise sur chacun des réseaux sociaux suivants ?

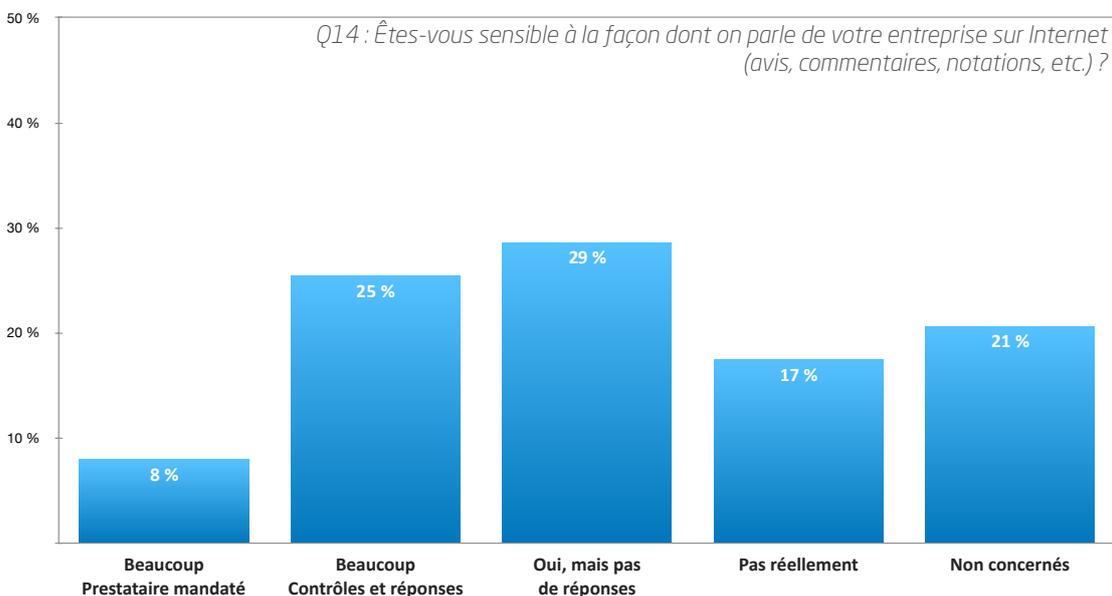


S'agissant de la fréquence des publications, 33% des entreprises du panel communiquent rarement ou jamais sur les réseaux sociaux (dont 6% qui ne sont présentes sur aucun d'entre eux) :



Le graphique suivant montre que 62% des répondants sont sensibles à la façon dont on parle de leur entreprise sur les réseaux sociaux. En revanche, si 33% veillent à apporter des réponses aux commentaires, 29% ne le font pas.

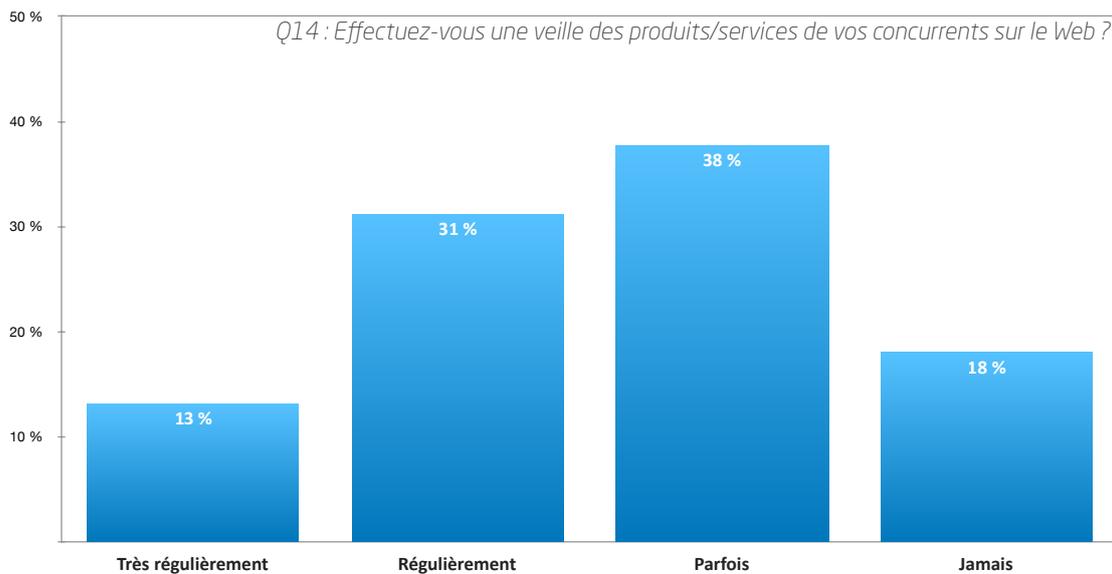
A noter également que de par leur activité, 21% du panel ne se sent pas concerné par les avis présents sur Internet.





La veille concurrentielle relativement peu pratiquée sur le Web

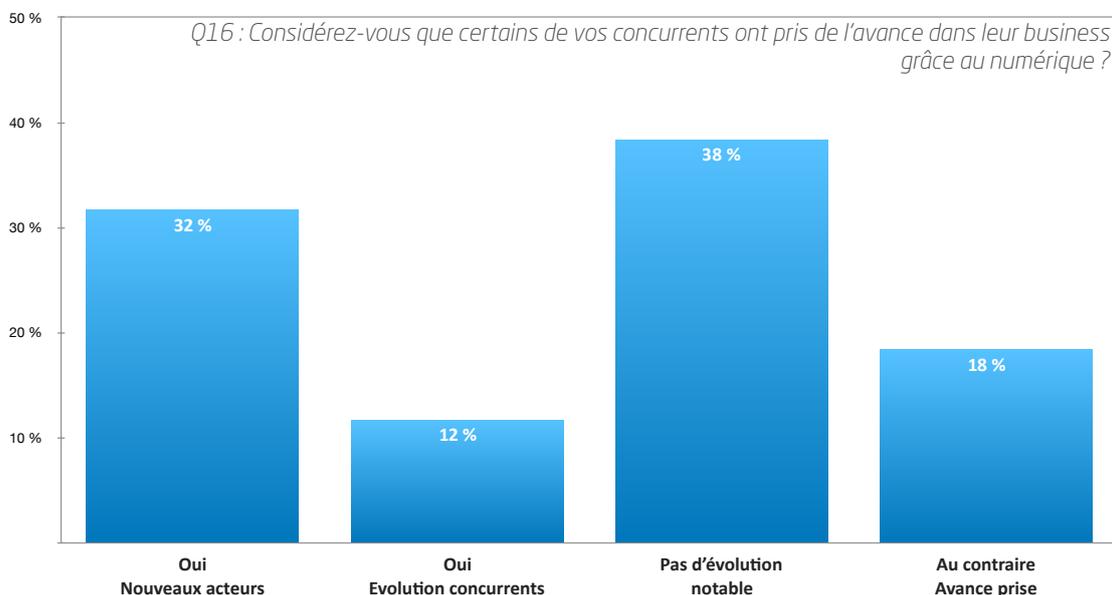
Plus de la moitié des répondants (56%) réalise peu ou pas de veille des produits et services de ses concurrents sur Internet.



Un positionnement concurrentiel impacté par le numérique

Si 38% des répondants considèrent que l'arrivée du numérique n'a pas bouleversé leur positionnement concurrentiel, 44% constatent que le numérique a permis à des concurrents de prendre de l'avance dans leur business, avec notamment l'apparition de nouveaux acteurs (32% des réponses).

En revanche, seulement 18% considèrent avoir eux-mêmes pris de l'avance grâce au numérique.



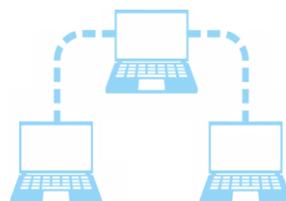
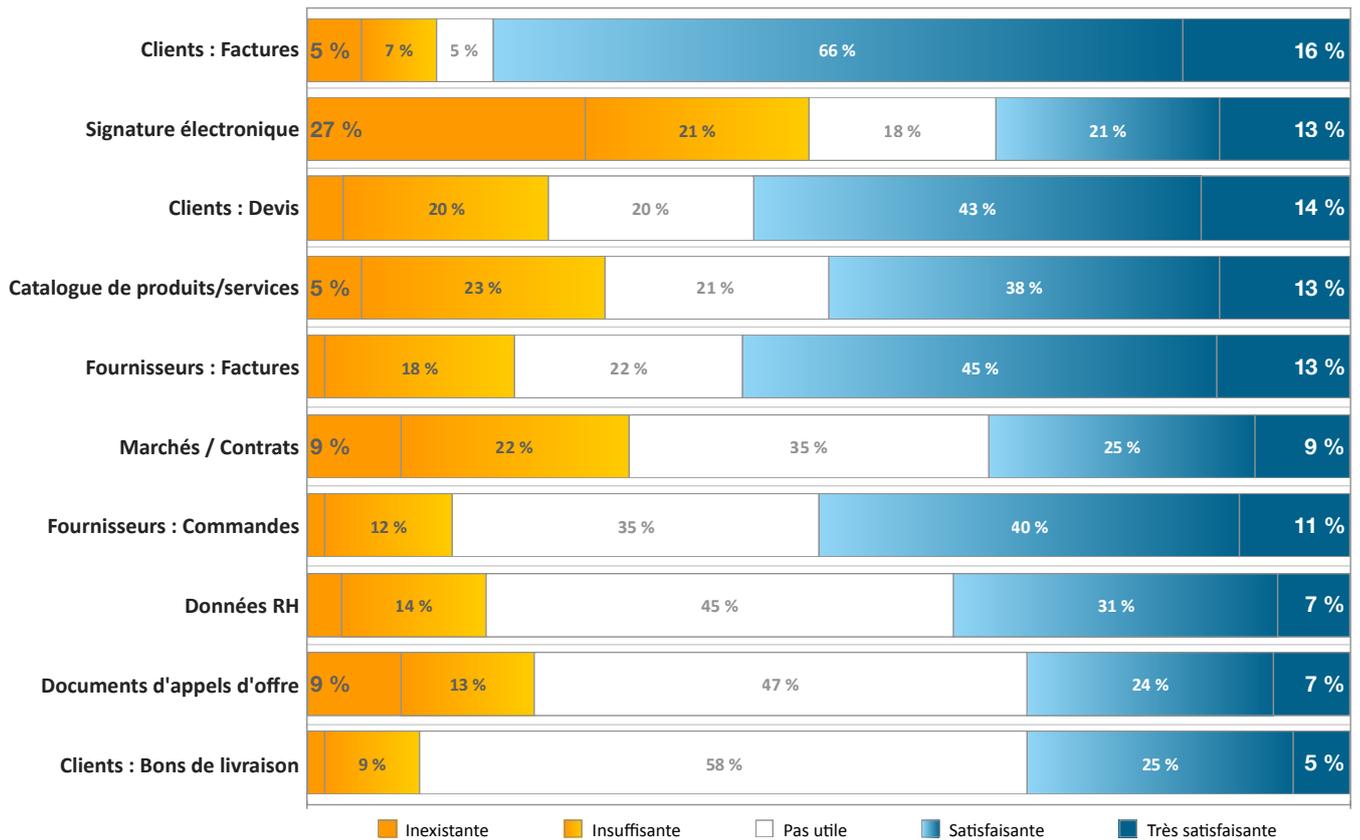
La dématérialisation des documents

La dématérialisation des factures dans l'entreprise est jugée satisfaisante par 82% du panel. Devis, catalogues de produits/services et commandes fournisseurs viennent ensuite, avec respectivement 57% et 51% de niveau de satisfaction.

En revanche, l'usage de la signature électronique, la dématérialisation des marchés/contrats et des documents d'appels d'offres sont estimés insatisfaisants par respectivement 48%, 29% et 21% des répondants.

Du fait de l'activité et/ou de la taille de leur entreprise, une partie du panel ne perçoit pas d'utilité à dématérialiser certains documents (données RH, appels d'offres, bons de livraison, ...).

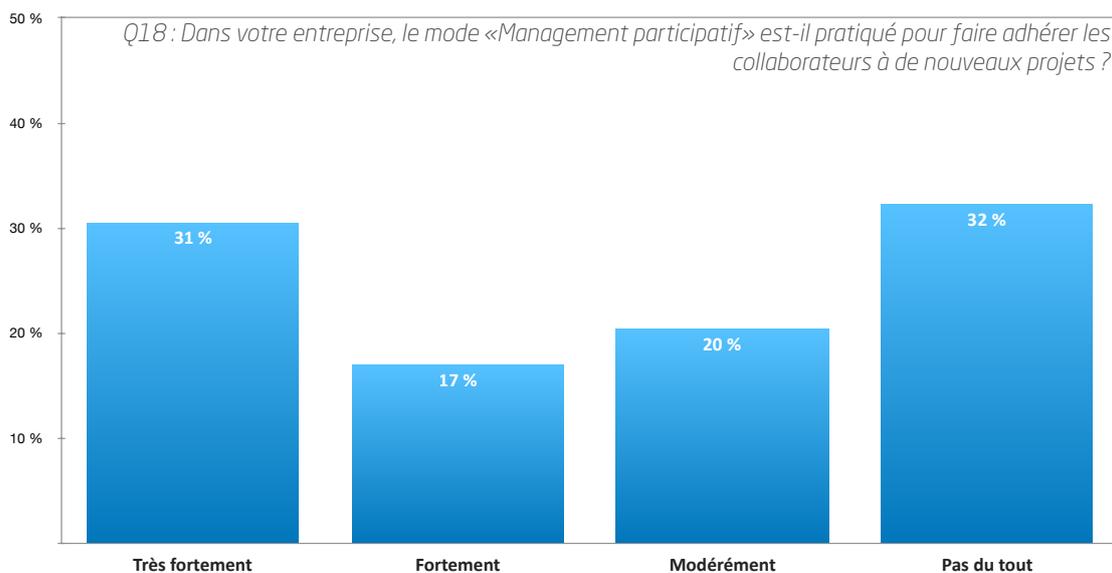
Q17 : En termes de dématérialisation et pour les thématiques dont vous avez connaissance, comment considérez-vous la maturité de votre entreprise ?



La pratique du management participatif en demi teinte

Parmi les entreprises employant des collaborateurs, 48% des répondants estiment que le management participatif y est fortement ou très fortement pratiqué pour faire adhérer les personnels à des projets nouveaux, tels que la transformation numérique.

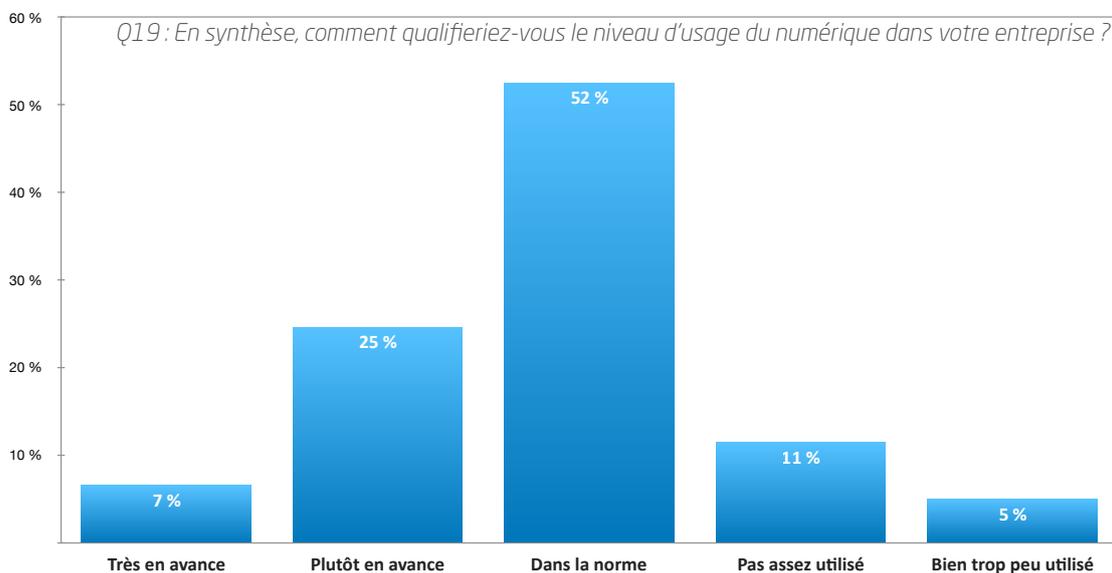
En revanche, dans 32% des entreprises, le management participatif n'est pas du tout pratiqué.



Un niveau d'usage du numérique perçu dans la norme

En synthèse et après avoir répondu aux questions précédentes, un peu plus de la moitié des répondants (52%) estime que son entreprise est dans la norme en termes d'usage du numérique et 32% considèrent même être en avance.

En revanche, 16% du panel perçoit en avoir un usage insuffisant ou très insuffisant.





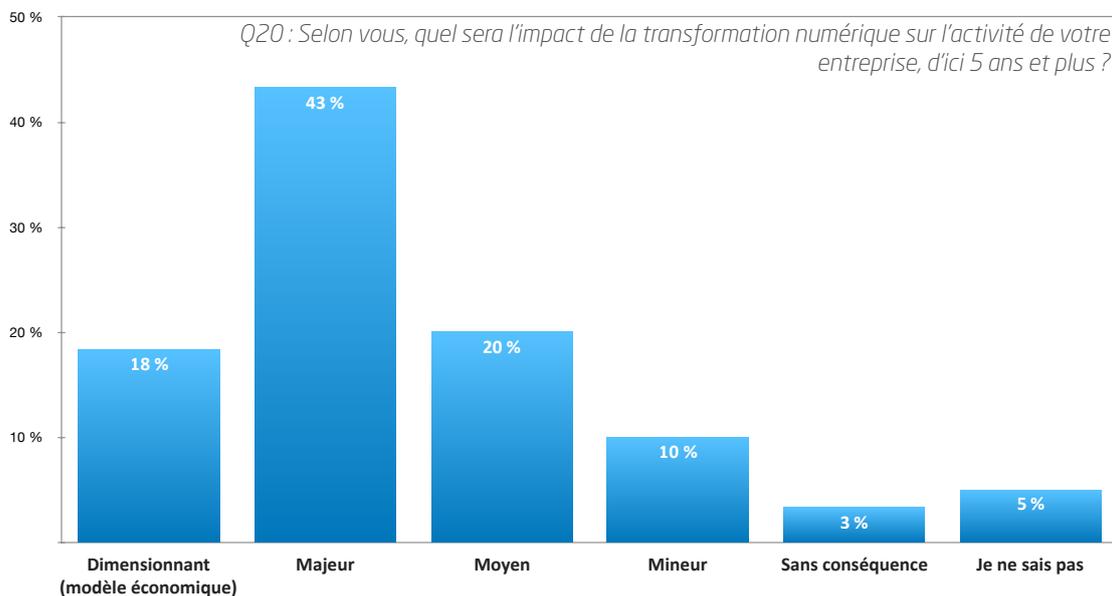
3. La perception de l'impact du numérique sur les activités



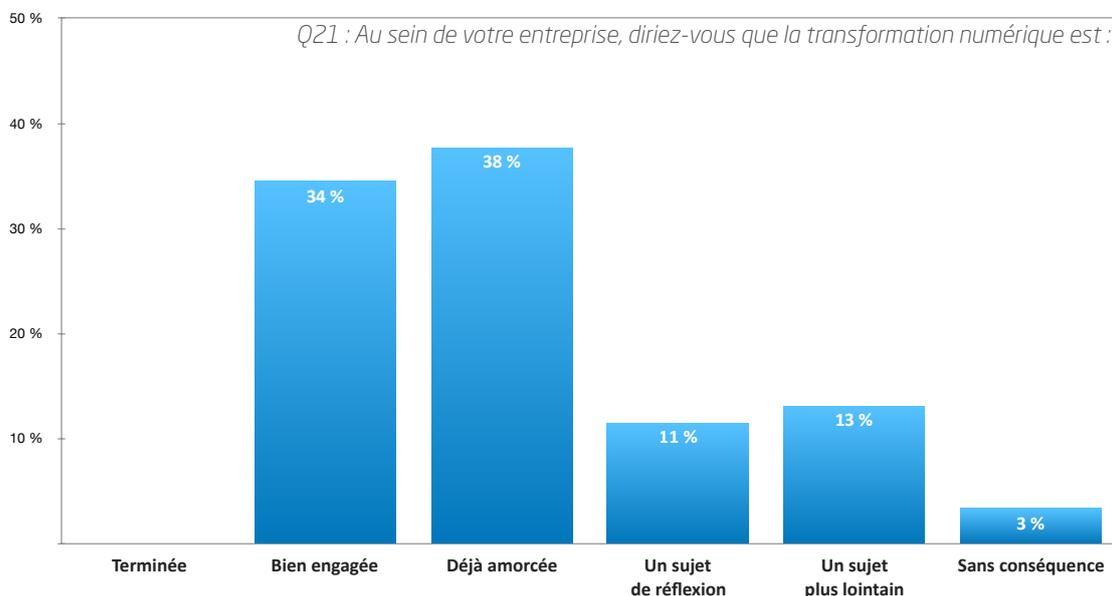
Un impact du numérique majeur sur l'activité d'ici 5 ans

61% des répondants estiment que, d'ici 5 ans et plus, l'impact de la transformation numérique sur l'activité de leur entreprise sera dimensionnant ou majeur.

18% considèrent même que cela pourra aller jusqu'à la remise en cause de leur modèle économique.

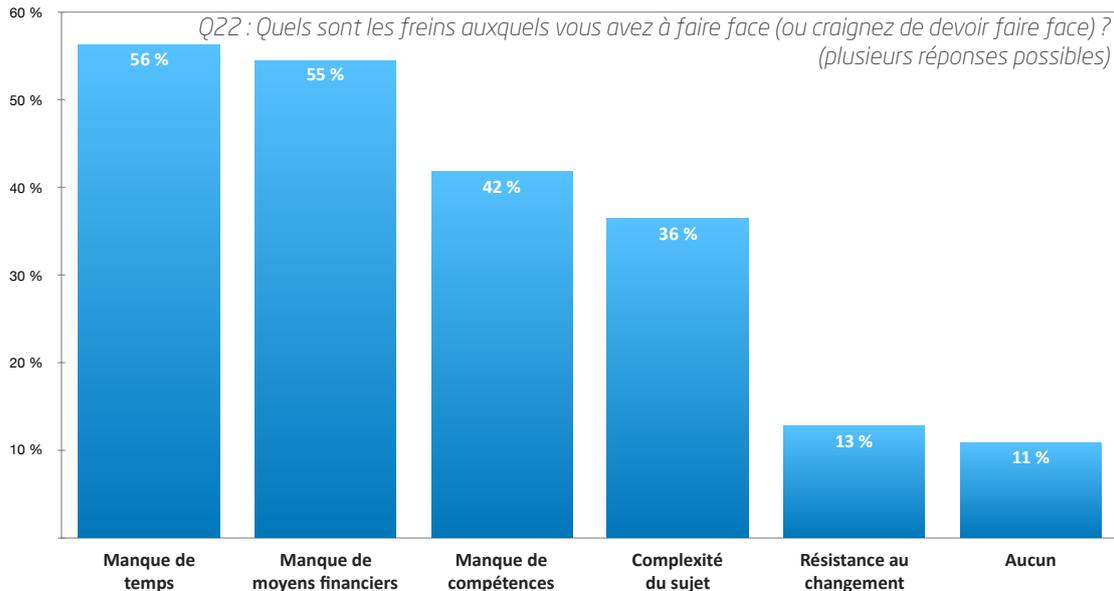


Si 72% du panel estime avoir déjà bien engagé ou amorcé la transformation numérique de son entreprise, pour 24% des répondants il s'agit à ce stade d'un sujet de réflexion en cours ou à venir :



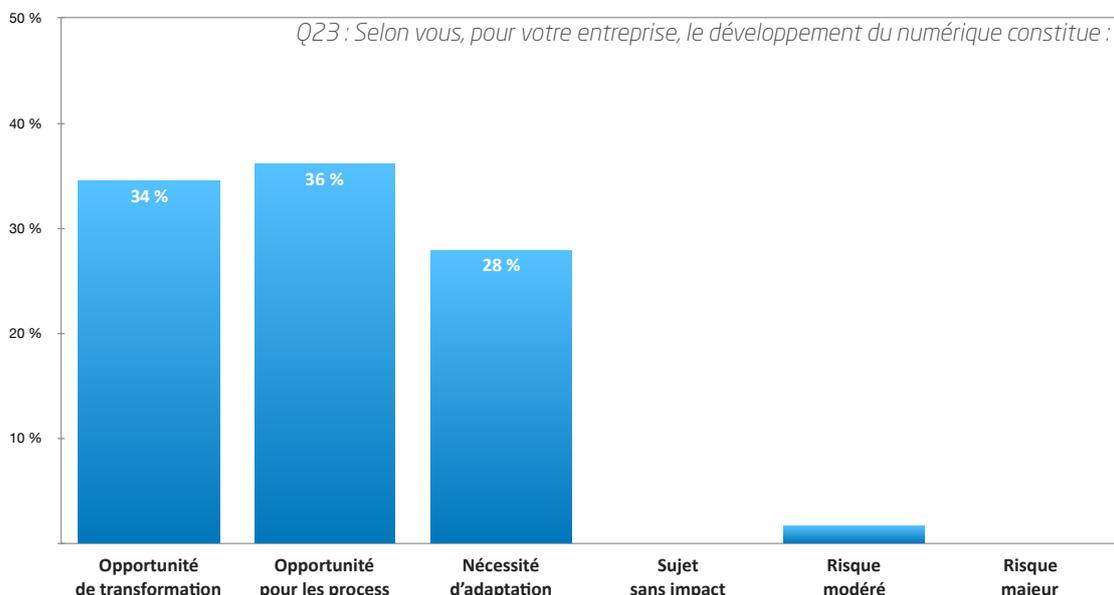
Des freins essentiellement liés aux coûts et manque de temps

Le manque de moyens financiers et de temps sont les premiers freins à l'engagement dans le numérique (respectivement 56 et 55% des répondants).
42% du panel évoque également le manque de compétences en interne et 36% la complexité du sujet.



Des attentes extrêmement positives

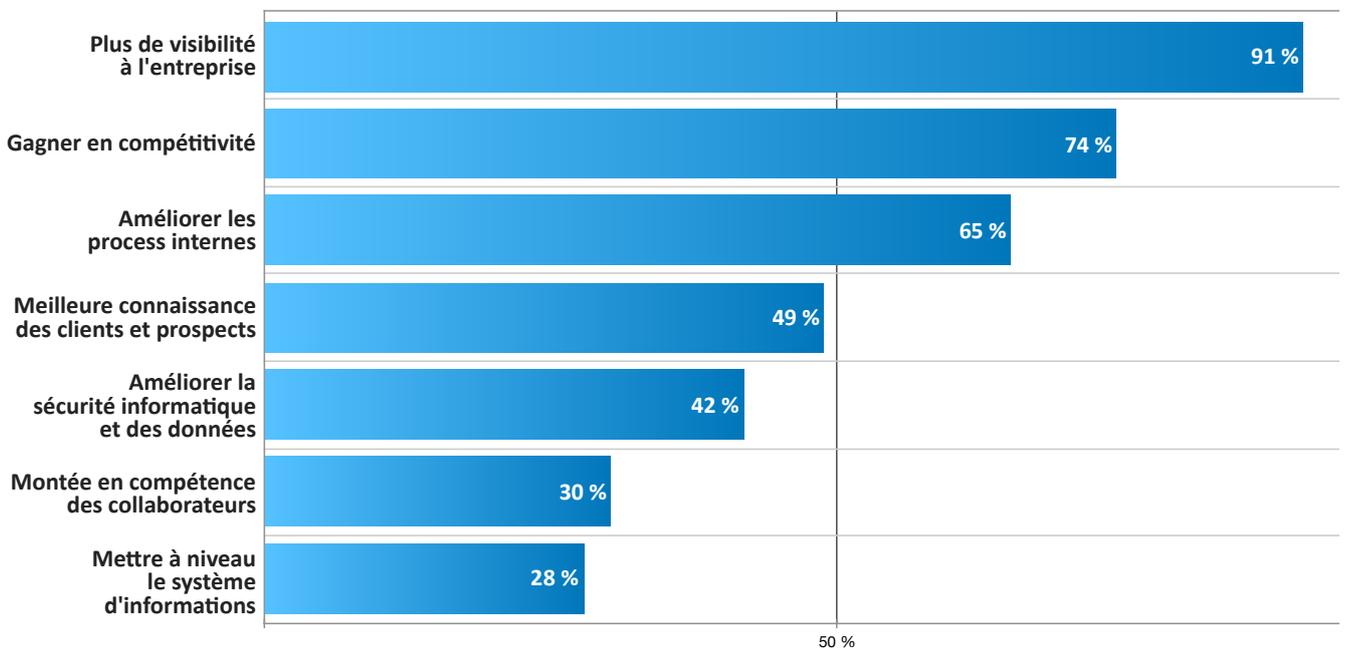
70% des répondants estiment que le développement du numérique constitue pour leur entreprise une opportunité, que cette dernière se décline en termes de transformation, de croissance, d'amélioration des process ou encore de compétitivité.
Pour 28% du panel, le développement du numérique représente seulement une nécessité d'adaptation sans réel changement.
Une infime minorité des répondants considère que le numérique constitue un risque pour leur entreprise (2%), sans que ce risque ne soit un risque majeur.





Le graphique suivant montre que les attentes liées à la transformation numérique sont multiples : donner plus de visibilité à l'entreprise (91%), gagner en compétitivité (74%), améliorer les process internes (65%), disposer d'une meilleure connaissance des clients et prospects (49%), permettre une montée en puissance des collaborateurs (30%) et dans une moindre mesure, mettre à niveau le système d'information (28%).

Q24 : Qu'attendez-vous de la transformation numérique ? (plusieurs réponses possibles)



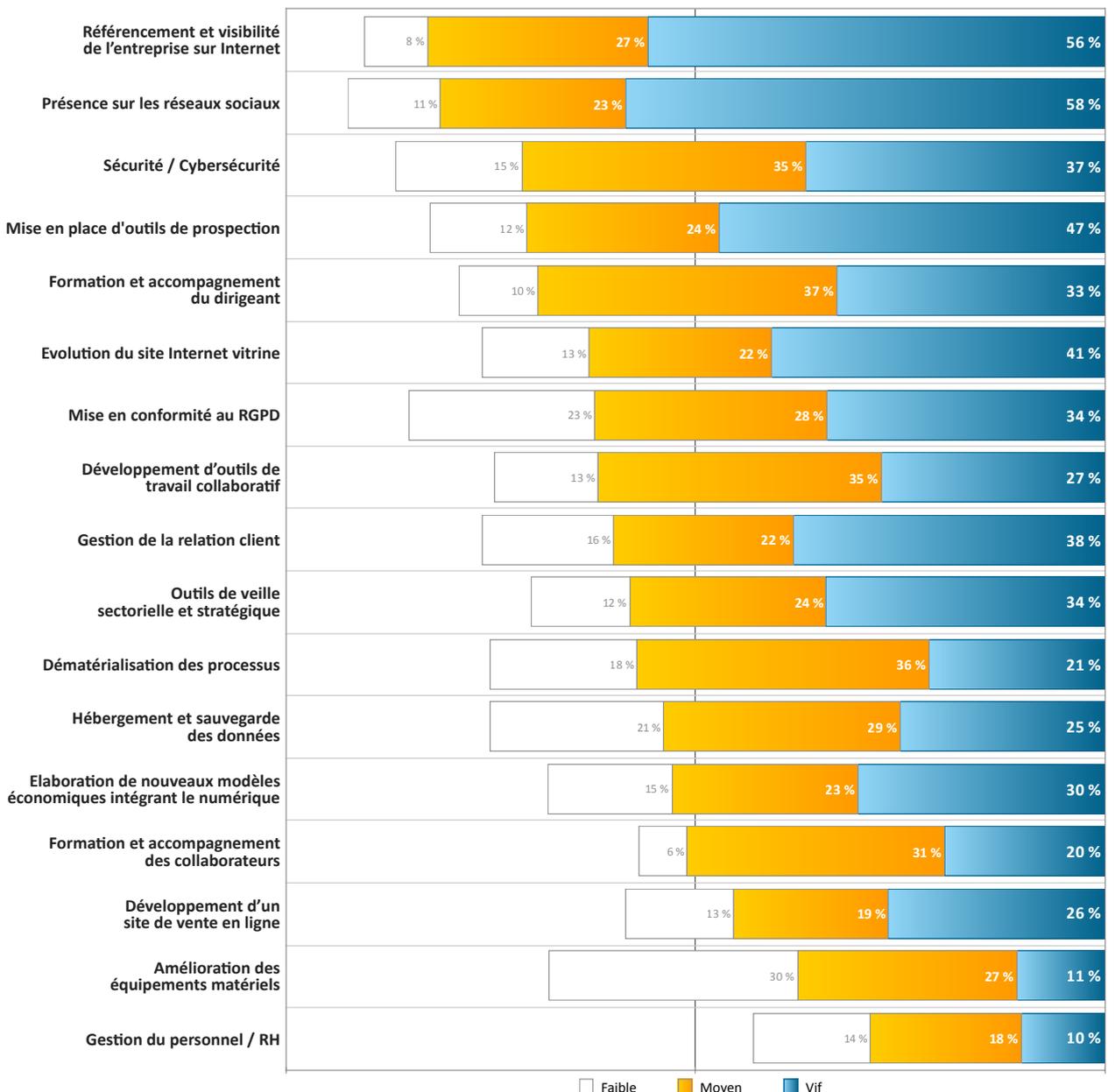


4. Les thématiques d'accompagnement identifiées

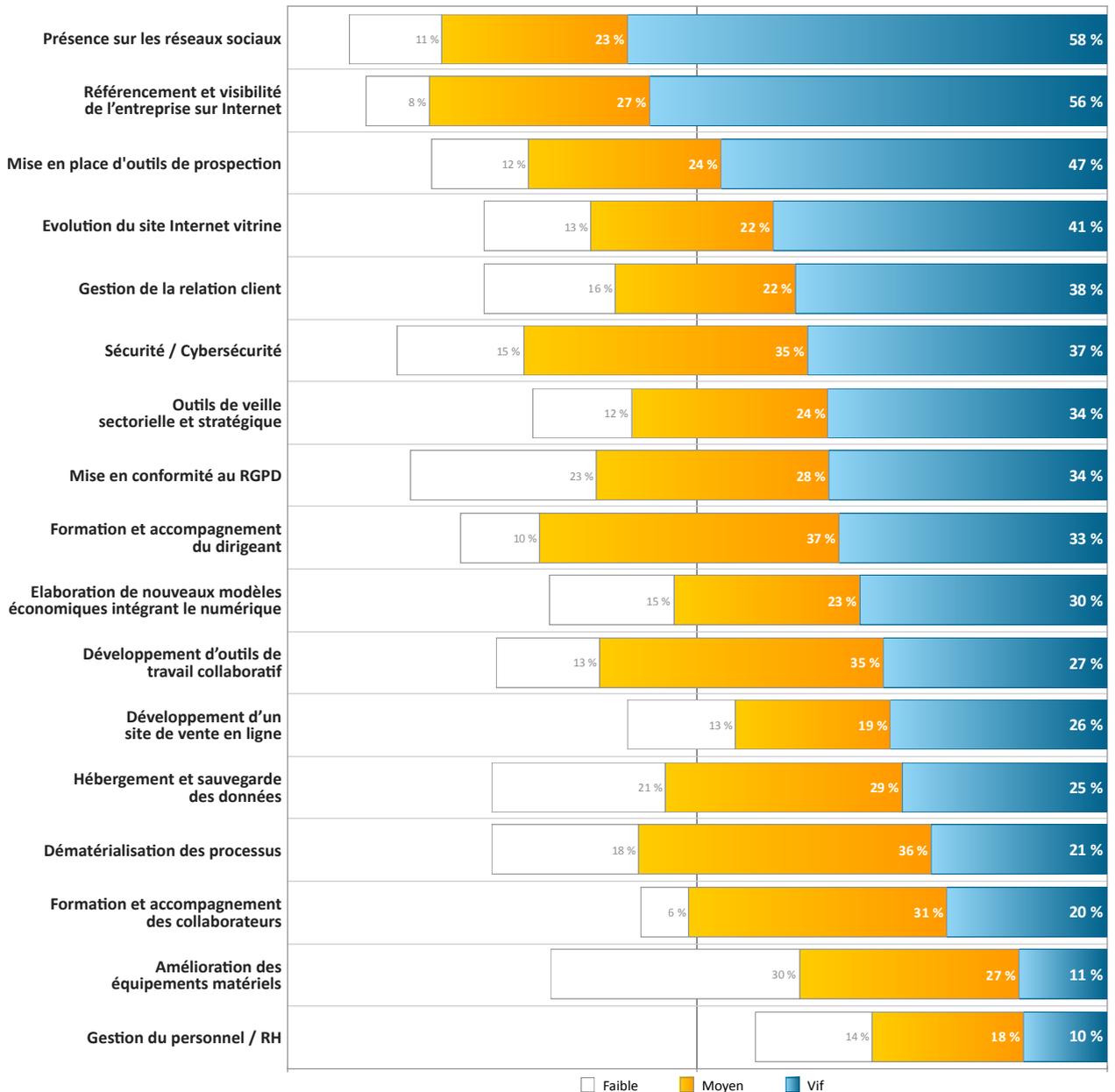
Différentes thématiques pouvant faire l'objet d'un accompagnement personnalisé ont été proposées en fin questionnaire. Pour chacune d'elles, le panel était invité à indiquer son niveau d'intérêt.

Parmi les thématiques d'accompagnement suscitant un vif intérêt, on observe prioritairement : la présence sur les réseaux sociaux (58%), le référencement naturel et la visibilité sur Internet (56%), la mise en place d'outils de prospection (47%), l'évolution du site Internet (41%), les outils de Gestion de la Relation Client (38%) et la cybersécurité (37%), les outils de veille stratégique et la mise en conformité au RGPD (34%).

Le besoin d'accompagnement est en revanche moins prioritaire sur les outils de gestion RH (10%) et l'amélioration des équipements (11%).



Lorsque l'on cumule les intérêts vif et moyen, 14 des 17 thématiques proposées recueillent plus de 50% d'intérêt, ce qui confirme le besoin de mettre en place un programme d'accompagnement.



Q25 : Quel intérêt verriez-vous à disposer d'un accompagnement personnalisé pour chacune de ces thématiques ?





5. Conclusion

Cette enquête a permis de dresser un panorama de la maturité numérique des TPE/PME du Pôle d'activités de Toulon-Ouest, tant en termes d'équipements que d'usages.

Si le taux d'équipement et les logiciels métier sont plutôt répandus au sein du panel, les sauvegardes de données et la sensibilisation à la sécurité restent en revanche à améliorer.

Compte tenu de la taille des entreprises (74% des répondants travaillent dans une TPE de 0 à 10 salariés), la gestion de l'informatique est majoritairement assurée par le dirigeant.

Les sites Internet sont fréquents, mais leur usage reste à optimiser. Par ailleurs, les réseaux sociaux sont encore trop peu investis.

Cette enquête a également mis en avant la perception dimensionnante qu'ont les entreprises de l'impact de la transformation numérique sur leurs activités, notamment en termes de positionnement concurrentiel.

Les attentes liées au numérique sont multiples : donner plus de visibilité à l'entreprise (91%), gagner en compétitivité (74%), améliorer les process internes (65%), disposer d'une meilleure connaissance des clients et prospects (49%), etc.

Un quart du panel n'a pourtant pas du tout amorcé sa transition numérique. Les freins sont essentiellement liés aux coûts et manque de moyens (temps, compétences).

Enfin, cette enquête a permis d'identifier les thématiques qui pourront faire l'objet d'un programme d'accompagnement personnalisé, proposé par l'ADETO avec le soutien de la DIRECCTE.

Parmi les sujets suscitant un vif intérêt, on observe prioritairement : la présence sur les réseaux sociaux, la visibilité sur Internet et le référencement naturel, la mise en place d'outils de prospection, les outils de Gestion de la Relation Client, la cybersécurité, les outils de veille stratégique et la mise en conformité au RGPD.

A l'issue du questionnaire, près d'un tiers des répondants ont laissé leurs coordonnées pour être recontactés et aller plus loin.





Transition numérique : où en êtes-vous ?

Vous le constatez au quotidien : le numérique est partout et tout s'accélère ! La seule manière d'éviter de subir ce mouvement de fond est de vous saisir de cette réalité et la transformer en opportunité.



Pour vous appuyer dans ce challenge, l'ADETO va lancer, avec l'appui de la DIRECCTE, un programme d'accompagnement sur mesure. La 1ère étape consiste à mieux cerner vos attentes et vos besoins.

Présence sur Internet et/ou les réseaux sociaux, commerce en ligne, e-réputation, procédures dématérialisées, numérisation de l'information, gestion de la relation client... Où en êtes-vous ?

Quelle que soit la taille de votre entreprise, son domaine d'activités ou encore sa maturité numérique, cette question VOUS concerne.

Parce que le numérique est devenu un enjeu majeur, prenez quelques minutes pour faire le point en répondant à ce rapide questionnaire !

Vos réponses sont anonymes, toutefois vous pourrez, si vous le souhaitez, laisser vos coordonnées pour être recontacté(e).

Votre situation actuelle

> 1. Quels sont les équipements actuels au sein de votre entreprise ?

	OUI	NON	Pas d'utilité
Ordinateur(s) de bureau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordinateur portable utilisé par le dirigeant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ordinateur(s) portable(s) utilisé(s) par un (ou des) collaborateur(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smartphone utilisé par le dirigeant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smartphone(s) utilisé(s) par un (ou des) collaborateur(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablette utilisée par le dirigeant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablette(s) utilisée(s) par un (ou des) collaborateur(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Connectivité en mobilité (ex : clé 4G)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Système de visioconférence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stockage de données dans le Cloud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

> 2. La gestion de l'informatique de votre entreprise est assurée par :

le dirigeant ou son entourage

un service ou un salarié dédié

plusieurs salariés, en fonction de leurs compétences et disponibilités

un prestataire extérieur unique

plusieurs prestataires extérieurs

> 3. Votre entreprise est connectée à Internet via :

la fibre

SDSL

ADSL

je ne sais pas

> 4. De quelles catégories de logiciels et progiciels dispose votre entreprise ?

	OUI	NON	Pas d'utilité
Bureautique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comptabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paye / RH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facturation Clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marketing / Ventes / eMailing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planification	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suivi de production	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comptabilisation et valorisation du temps passé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logistique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conception Assistée par Ordinateur (CAO)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dessin / Graphique / PAO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion des stocks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Achats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relation Clients (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Progiciel de Gestion Intégré (ERP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre(s) progiciel(s) métier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

> 5. A quelle fréquence les données de votre entreprise sont-elles sauvegardées ?

Plusieurs fois par jour, de manière automatique

Une fois par jour

Une à deux fois par semaine

Une à deux fois par mois

Moins d'une fois par mois

Jamais

Je ne sais pas

> 6. Dans votre entreprise, existe-t-il des procédures pour la protection de vos données ? (plusieurs réponses possibles)

Une gestion personnalisée des accès, en fonction du rôle de chacun

Des antivirus

Un firewall

Des antispam

Nos logiciels sont régulièrement mis à jour

Les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés sur le sujet

Usage d'un système de chiffage de mes données sensibles

Usage d'un réseau interne dédié, non connecté à Internet, sur lequel sont exploitées nos données sensibles

Aucune

> 7. Concernant le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), diriez-vous que vous êtes :

Très bien informé

Bien informé

Insuffisamment informé

Je ne sais pas

> 8. Comment qualifiez-vous la présence de votre entreprise sur Internet, en termes de :

	Pas d'utilité	Inexistante	Insuffisante	Satisfaisante	Très satisfaisante
Qualité de votre site vitrine	<input type="radio"/>				
Qualité de votre référencement	<input type="radio"/>				
Existence d'outils de vente en ligne	<input type="radio"/>				

> 9. A quand remonte la dernière refonte de votre site Internet ?

- Moins de six mois
- Un an ou deux
- Plus de trois ans
- Il n'a jamais été refondu
- L'entreprise n'a pas de site Internet

> 10. A quelle fréquence le contenu de votre site Internet est-il mis à jour ?

- Une à plusieurs fois par semaine
- Une à plusieurs fois par mois
- Rarement
- Jamais
- L'entreprise n'a pas de site Internet

> 11. Comment s'effectuent les modifications du contenu de votre site Internet ?

- Réalisées en interne car nous avons accès au back-office
- Réalisées par un prestataire, au titre d'un contrat
- Réalisées par un prestataire, au titre de commandes spécifiques
- Le contenu du site n'évolue pas
- L'entreprise n'a pas de site Internet

> 12 . Comment qualifiez-vous la présence de votre entreprise sur chacun des réseaux sociaux suivants ?

	Pas d'utilité	Inexistante	Insuffisante	Satisfaisante	Très satisfaisante
LinkedIn (ou Viadéo)	<input type="radio"/>				
Facebook	<input type="radio"/>				
Twitter	<input type="radio"/>				
Instagram	<input type="radio"/>				
YouTube (ou Vimeo)	<input type="radio"/>				

> 13 . A quelle fréquence votre entreprise communique-t-elle sur les réseaux sociaux ?

Une à plusieurs fois par jour

Une à plusieurs fois par semaine

Une à plusieurs fois par mois

Très rarement

Jamais

L'entreprise n'est pas présente sur les réseaux sociaux

> 14 . Etes-vous sensible à la façon dont on parle de votre entreprise sur Internet (avis, commentaires, notations, etc.) ?

Beaucoup : un prestataire extérieur est mandaté pour veiller à notre e-réputation

Beaucoup : des contrôles réguliers sont réalisés et nous apportons une réponse interne si nécessaire

Oui, mais nous n'avons pas de politique systématique de réponse aux commentaires négatifs

Non, pas réellement

De par notre activité, nous ne nous sentons pas concernés

> 15. Effectuez-vous une veille des produits/services de vos concurrents sur le Web ?

Très régulièrement

Régulièrement

Parfois

Jamais

> 16. Considérez-vous que certains de vos concurrents ont pris de l'avance dans leur business grâce au numérique ?

Oui et de nouveaux acteurs sont apparus sur le marché

Oui, à travers l'évolution de nos concurrents "historiques"

Je n'ai pas noté d'évolution de notre positionnement par rapport à nos concurrents

Au contraire, je considère que c'est mon entreprise qui a pris de l'avance grâce au numérique

> 17. En termes de dématérialisation et pour les thématiques dont vous avez connaissance, comment considérez-vous la maturité de votre entreprise ?

	Pas d'utilité	Inexistante	Insuffisante	Satisfaisante	Très satisfaisante
Données RH	<input type="radio"/>				
Catalogue de produits/services	<input type="radio"/>				
Clients : Devis	<input type="radio"/>				
Clients : Bons de livraison	<input type="radio"/>				
Clients : Factures	<input type="radio"/>				
Fournisseurs : Commandes	<input type="radio"/>				
Fournisseurs : Factures	<input type="radio"/>				
Documents d'appels d'offre	<input type="radio"/>				
Marchés / Contrats	<input type="radio"/>				
Signature électronique	<input type="radio"/>				

> 18 . Dans votre entreprise, le mode "Management participatif" est-il pratiqué pour faire adhérer les collaborateurs à de nouveaux projets ?

Très fortement

Fortement

Modérément

Pas du tout

> 19 . En synthèse, comment qualifieriez-vous le niveau d'usage du numérique dans votre entreprise ?

Très en avance

Plutôt en avance

Dans la norme

Pas assez utilisé

Bien trop peu utilisé

Votre perception de l'impact du numérique sur votre entreprise

> 20 . Selon vous, quel sera l'impact de la transformation numérique sur l'activité de votre entreprise, d'ici 5 ans et plus ?

Dimensionnant, car pouvant remettre en cause son modèle économique

Majeur

Moyen

Mineur

Sans conséquence

Je ne sais pas

> 21 . Au sein de votre entreprise, diriez-vous que la transformation numérique est :

- Terminée
- Bien engagée
- Déjà amorcée
- Un sujet de réflexion d'actualité
- Un sujet dont l'entreprise va se saisir prochainement
- Sans conséquence sur l'activité présente et future de mon entreprise

> 22 . Quels sont les freins auxquels vous avez à faire face (ou craignez de devoir faire face) ?

Plusieurs réponses possibles

- aucun
- la complexité du sujet
- le manque de compétences en interne
- le manque de moyens financiers
- la résistance au changement en interne
- le manque de temps
- Autre

> 23 . Selon vous, pour votre entreprise, le développement du numérique constitue :

- une opportunité de transformation et de croissance
- une opportunité pour améliorer les process et la compétitivité
- une nécessité d'adaptation sans profond changement
- un sujet sans impact
- un risque modéré
- un risque majeur

> 24 . Qu'attendez-vous de la transformation numérique ? (plusieurs réponses possibles)

- Améliorer nos process internes
- Repenser et/ou mettre à niveau notre système d'informations
- Donner plus de visibilité à l'entreprise
- Permettre une montée en compétence des collaborateurs
- Disposer d'une meilleure connaissance de nos clients et prospects
- Améliorer la sécurité de notre informatique et de nos données
- Gagner en compétitivité
- Autre

> 25 . Quel intérêt verriez-vous à disposer d'un accompagnement personnalisé pour chacune de ces thématiques ?

	Vif intérêt	Intérêt moyen	Intérêt faible	Pas d'utilité
Amélioration des équipements matériels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dématérialisation des processus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Développement d'outils de travail collaboratif (Echanges de documents / Données partagées / Workflow)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Développement d'un site de vente en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboration de nouveaux modèles économiques intégrant le numérique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evolution de votre site Internet vitrine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formation et accompagnement des collaborateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formation et accompagnement du dirigeant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion de la relation client (Bases de données / Outil de CRM / Fichier clients)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion du personnel / RH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hébergement et sauvegarde des données	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mise en conformité au RGPD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mise en place d'outils de prospection (web marketing/emailing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outils de veille sectorielle et stratégique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Présence sur les réseaux sociaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Référencement et visibilité de votre entreprise sur Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sécurité / Cybersécurité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Votre entreprise

> 26 . Quelle est la taille de votre entreprise (ou établissement) ?

Pas de salarié

1 ou 2 salariés

3 à 5 salariés

6 à 9 salariés

10 à 19 salariés

20 à 49 salariés

plus de 50 salariés

> 27 . Quel est le secteur d'activités de votre entreprise ?

Commerce de détail

Commerce de gros

Construction / BTP

Industrie

Services à la personne

Services aux entreprises

Tertiaire supérieur

Tourisme

Transport / Logistique

Autre

> 28 . Quel est le type de clientèle de votre entreprise ?

B to C / consommateur final

B to B / entreprises

Les deux

> 29 . Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 30 ans

30 - 35 ans

35 - 40 ans

40 - 45 ans

45 - 50 ans

50 - 55 ans

55 - 60 ans

Plus de 60 ans

> 30 . Sur quelle commune se situe votre entreprise (ou établissement) ?

La Seyne-sur-Mer

Ollioules

Six-Fours-les-Plages

Autre

> 31 . Souhaitez-vous être recontacté(e) pour aller plus loin et/ou recevoir le résultat de cette enquête ? Dans ce cas, merci de renseigner vos coordonnées :

Nombre de caractères maximum autorisés par question : 50

Société

Prénom et Nom

Adresse Mail

Téléphone



Formation et Accompagnement à la Transition Numérique des TPE/PME de Toulon-Ouest



avec le soutien de



Nous contacter

ADETO

Espace Entreprises des Playes
419 avenue de l'Europe
BP 70085
83181 SIX FOURS CEDEX
Tél : 04 94 63 16 08
Courriel : contact@adeto.fr
www.adeto.fr
Retrouvez-nous sur



Nos partenaires institutionnels



ASSOCIATION DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES DE TOULON OUEST

