



BAROMÈTRE :

la **DIGITALISATION**

des **ENTREPRISES**

Dossier de presse
17 octobre 2024

Sommaire

1. Introduction
2. Les chiffres clés
3. Les résultats en détail
4. A propos du questionnaire



Introduction

UCM, l'organisation de représentation et d'accompagnement des indépendants et PME francophones, a lancé en septembre 2024 son baromètre PME axée sur la **digitalisation des entreprises**. La digitalisation fait partie de la réalité des entreprises depuis des années déjà. Cependant, l'**évolution fulgurante des technologies** représente désormais un **enjeu majeur** pour les entreprises.

Entre les nouveaux outils numériques, le télétravail, l'intelligence artificielle et la cybersécurité, comment font les entreprises pour être à jour tout en continuant à exercer leur activité principale ?

Les chiffres clés

UCM a mené une étude auprès des **PMEs wallonnes et bruxelloises** pour voir où elles en étaient dans leur digitalisation et les points clés qui en ressortent :



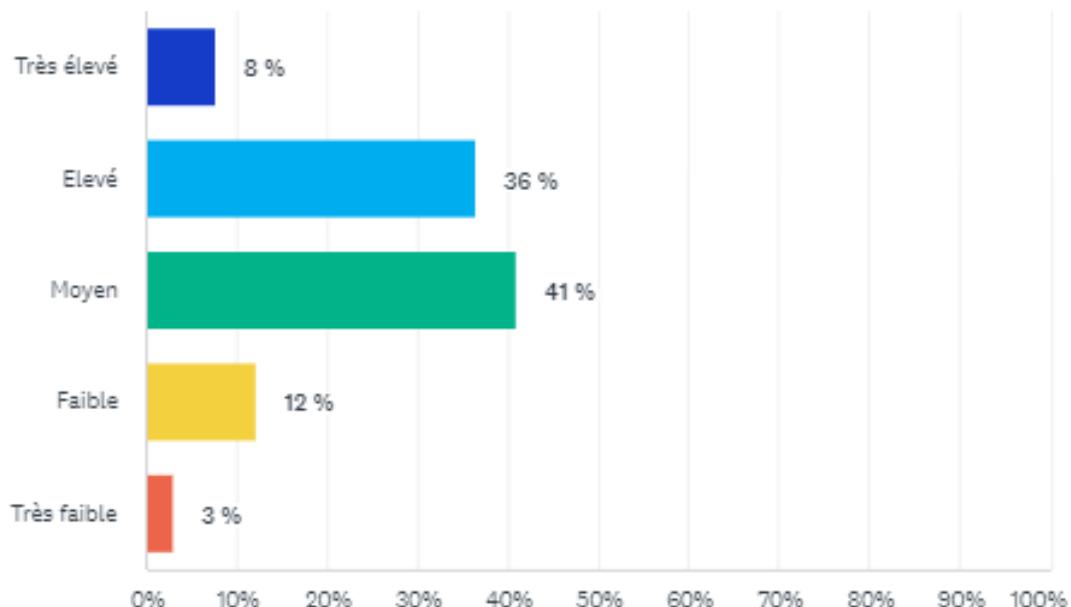
- **Près de la moitié** des entreprises considèrent que le digital pose un **défi** en matière de développement des compétences des salariés.
- Pour **un tiers des entreprises**, le digital a déjà entraîné un **changement** dans leur **business model**. Plus une entreprise est grande, plus ce changement exige que les fonctions des collaborateurs évoluent. C'est le cas dans plus d'un quart des entreprises de plus de 20 salariés.
- Pour **l'écrasante majorité** des entreprises (76 %), la **digitalisation ne devrait pas entraîner de licenciements**. Ce chiffre dépasse les 80 % dans les entreprises de - 20 travailleurs.
- Pour **près de la moitié** des répondants, les **compétences** inadaptées en interne sont un **frein** au développement de l'IA dans les entreprises. Paradoxalement, seuls un peu moins de 4 % des entreprises organisent des formations à l'utilisation de l'IA.

« Cette étude renforce notre conviction patronale. La transition digitale est un enjeu de taille pour toutes les entreprises. Elle révèle le besoin des employeurs en ressources compétentes et formées. Défi rendu plus prégnant encore par le développement des IA. »

Caroline Cleppert, Secrétaire générale UCM

Les résultats en détail

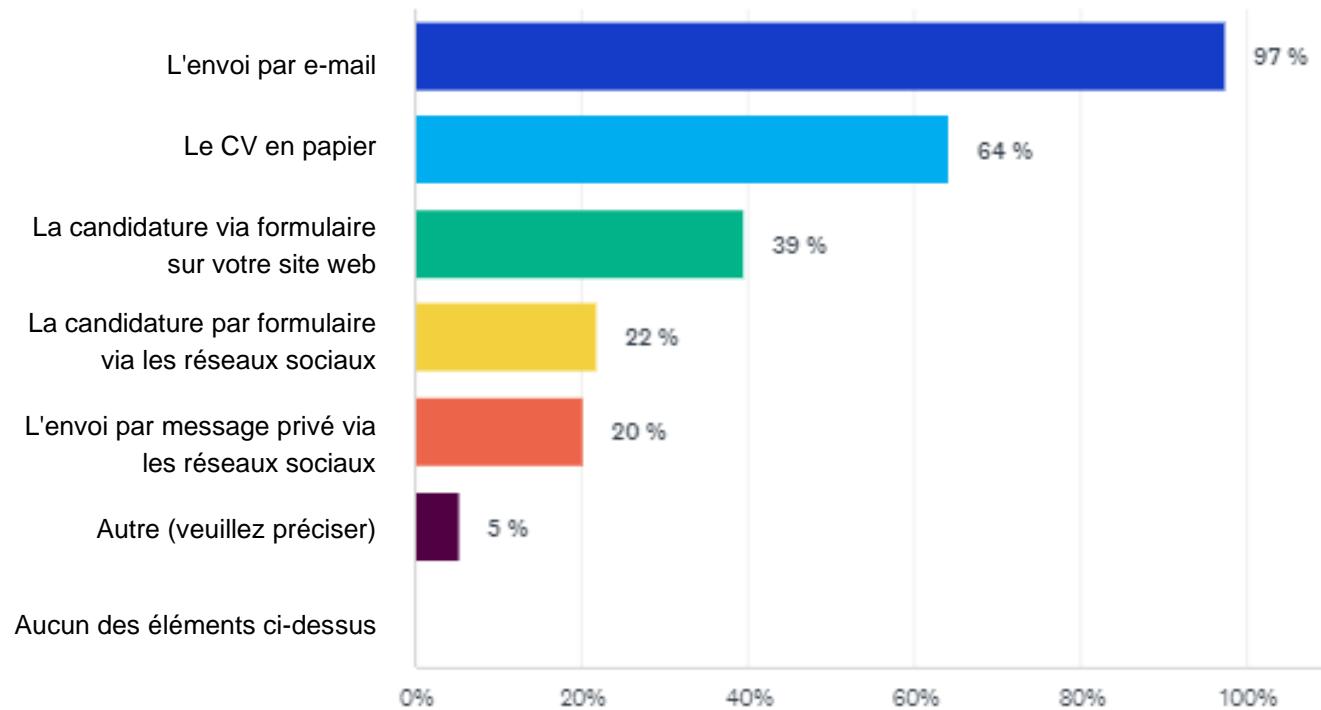
1. De manière générale, par rapport à l'ensemble de votre secteur, comment percevez-vous le niveau de digitalisation au sein de votre entreprise ?



Les entreprises estiment **majoritairement** que leur niveau de **digitalisation est 'Moyen'** (41%). Toutefois, 36 % d'entre elles le jugent 'Elevé', et 8 % le qualifient même de 'Très élevé'. Seuls 15 % des entreprises considèrent que leur niveau de digitalisation est 'Faible' ou 'Très faible'.

Les entreprises se perçoivent donc comme étant plutôt en phase avec leur marché, voire au-dessus.

2. Parmi les canaux suivants, lesquels autorisez-vous pour l'envoi des CV (plusieurs réponses possibles) ?

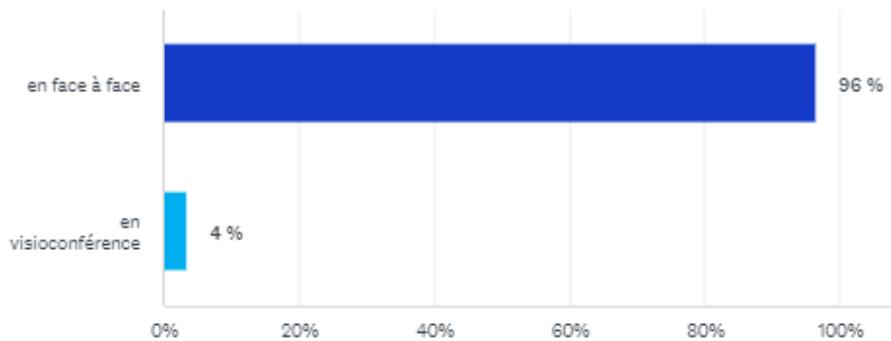


L'envoi du CV par e-mail reste le canal le plus courant et le plus autorisé par les entreprises.

Environ deux tiers des entreprises acceptent encore les **CV en format papier**, ce qui en fait le deuxième canal le plus autorisé. Ainsi, **malgré leur digitalisation croissante**, les entreprises ne sont pas fermées à recevoir les candidatures envoyées par courrier ou déposées dans l'entreprise.

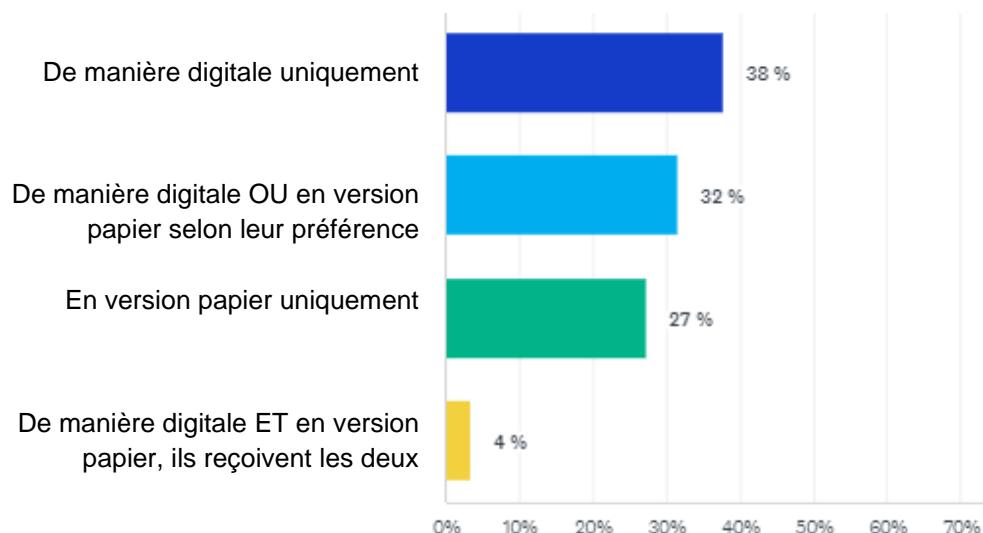
Près de quatre entreprises sur dix, **39 %**, proposent un formulaire de candidature sur leur **site web et les réseaux sociaux** deviennent un **vrai canal de recrutement** puisque plus d'une entreprise sur cinq autorise les candidatures via des formulaires sur les réseaux sociaux (LinkedIn en l'occurrence), mais aussi via des messages privés.

3. Vos entretiens d'embauche sont-ils majoritairement réalisés :



En ce qui concerne les **entretiens d'embauche**, ils se déroulent toujours **majoritairement** en **face à face** même si 4 % des entreprises indiquent privilégier la visioconférence.

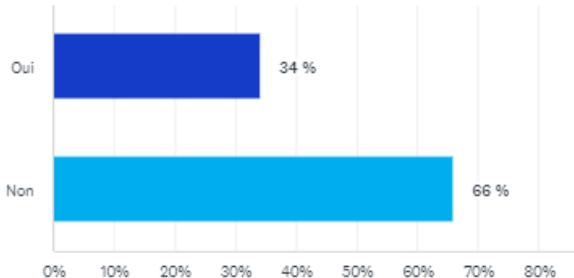
4. Comment communiquez-vous les fiches de paie à vos salariés ?



En ce qui concerne la **fiche de paie**, près de quatre entreprises sur dix, **38 %**, ne la transmettent déjà **uniquement en format numérique**.

Un tiers d'entre elles offre encore la possibilité aux travailleurs de choisir entre le format numérique ou le format papier, tandis qu'un peu **plus d'un quart** continuent de ne la transmettre qu'en **version papier**.

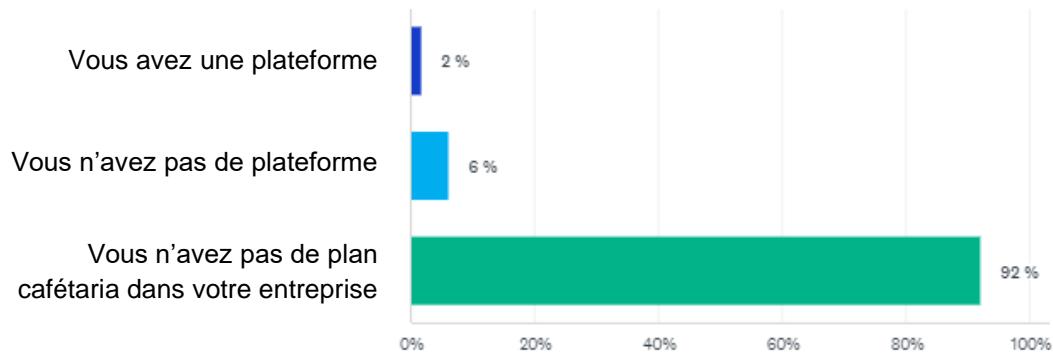
5. Utilisez-vous une plateforme automatique pour la gestion des présences de vos collaborateurs (Kelio, Protim...) qui permet d'encoder les horaires (et les congés) sans passer par des e-mails ou fichiers Excel ?



Deux tiers des entreprises **ne disposent pas de plateforme** de gestion des présences des collaborateurs et traitent encore les horaires et demandes de congés manuellement.

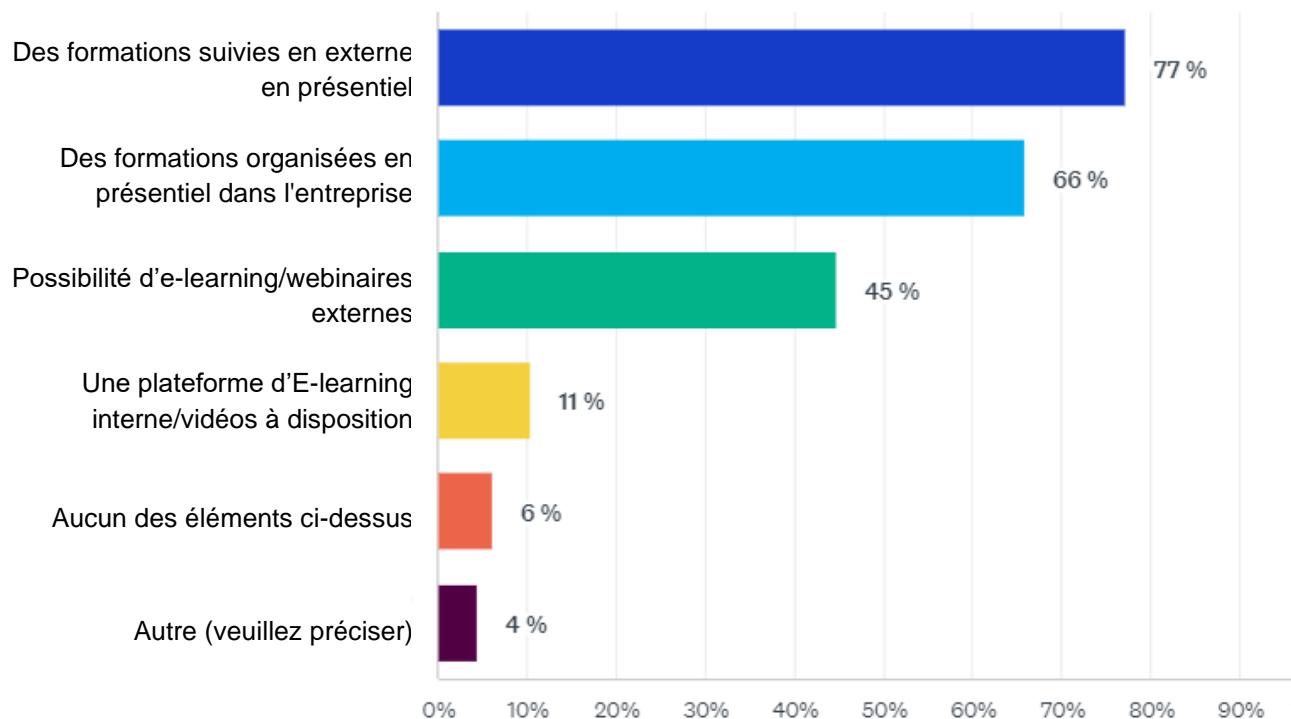
Nous noterons toutefois que parmi les 34 % d'entreprises qui utilisent une plateforme pour l'encodage des présences, 18 % avaient déclaré à la première question percevoir leur niveau de digitalisation comme 'Très élevé' contre seulement 3 % des entreprises qui n'utilisent pas de plateforme.

6. Utilisez-vous une plateforme dédiée au plan cafétaria dans votre entreprise ou les demandes sont-elles envoyées au service RH qui les traite manuellement ?



Plus de neuf entreprises sur dix déclarent **ne pas disposer de plan cafétaria**. Parmi les entreprises qui en proposent un, un quart utilise une plateforme dédiée pour le gérer.

7. En matière de formation de vos salariés, que proposez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

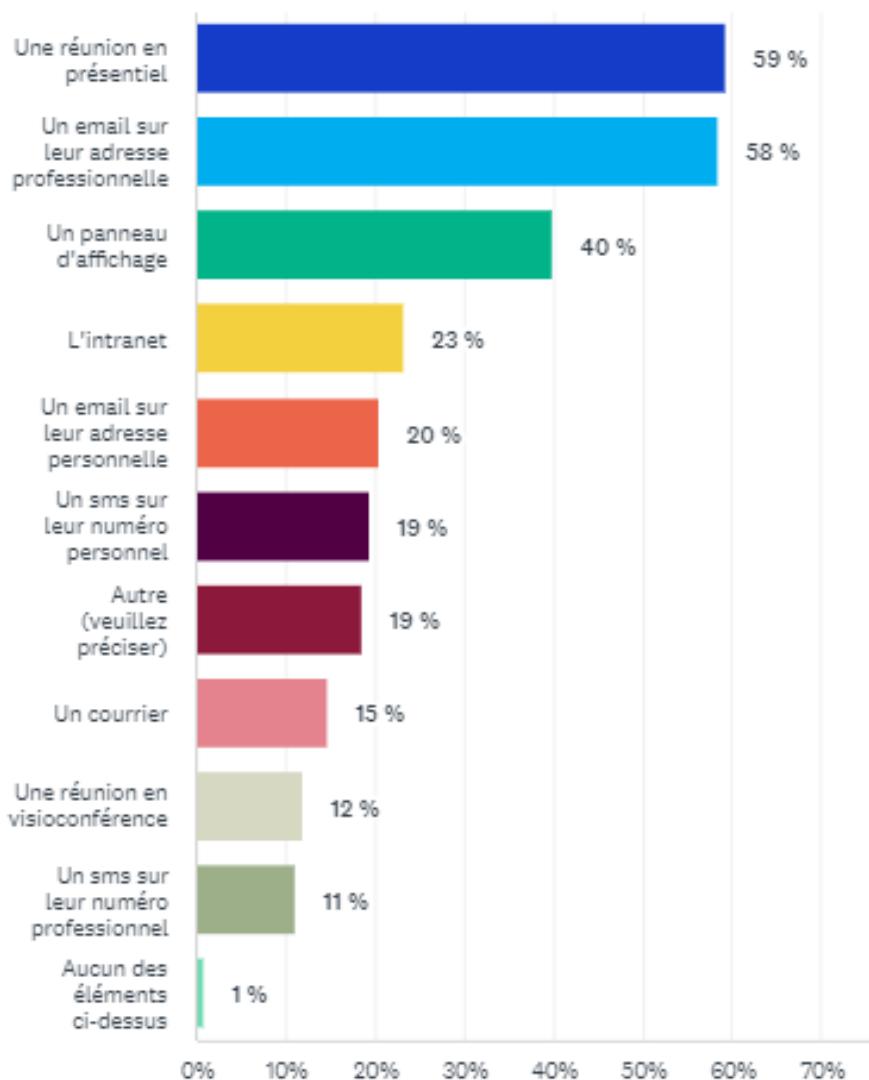


Les **formations en présentiel**, qu'elles soient organisées à l'extérieur (77 %) ou au sein de l'entreprise (66 %), restent toujours le format **le plus proposé**.

45 % donnent la possibilité à leurs salariés de suivre des webinaires et seulement **11 %** proposent une **plateforme d'e-learning interne**.

Notons également que 6 % ne proposent aucune de ces options de formation.

8. De manière générale, quels sont les canaux que vous utilisez quand vous devez communiquer une information à TOUS vos travailleurs (plusieurs réponses possibles) ?

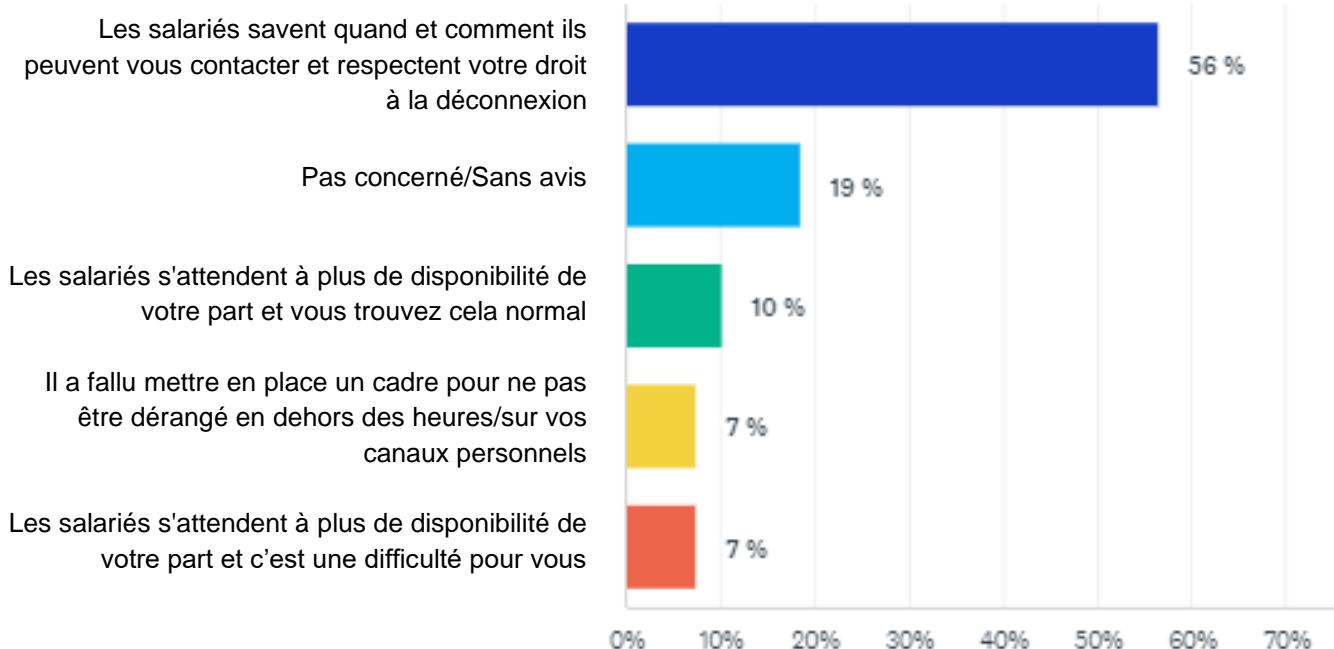


Quand une communication doit être adressée à tous les salariés, la **réunion en présentiel** reste le moyen privilégié (**59 %**), suivie de près par l'e-mail sur l'adresse professionnelle (**58 %**).

Bien que l'affichage soit une obligation légale pour certains documents (règlement de travail, élections sociales, etc.), seulement 40 % des entreprises déclarent utiliser un panneau d'affichage.

Un quart des entreprises utilise leur intranet et **une entreprise sur cinq** se permet d'utiliser **l'e-mail personnel** ou le **GSM** personnel des salariés pour leur transmettre une information.

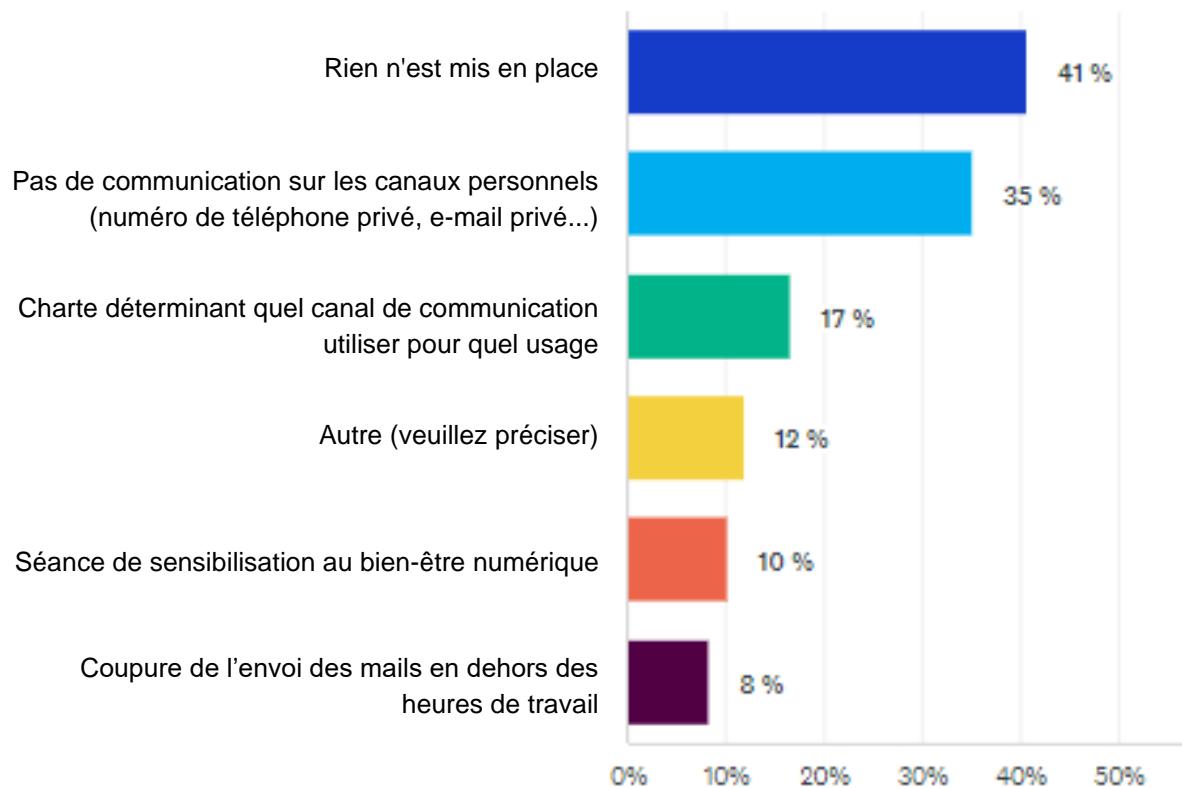
9. Avec la multiplication des canaux de communication possibles, en tant que responsable des ressources humaines, parvenez-vous encore à faire respecter votre droit à la déconnexion ?



Le droit à la déconnexion semble être bien respecté puisque **56 %** des répondants déclarent que les salariés respectent leur droit à la déconnexion, 19 % ne se sentent pas concernés ou n'ont pas d'avis sur la question et 10 % trouvent cela normal que les salariés s'attendent à plus de disponibilité en raison de la multiplication des canaux de communication.

7 % des entreprises disent avoir établi des règles pour encadrer les sollicitations et seulement 7 % estiment que celles-ci sont trop nombreuses.

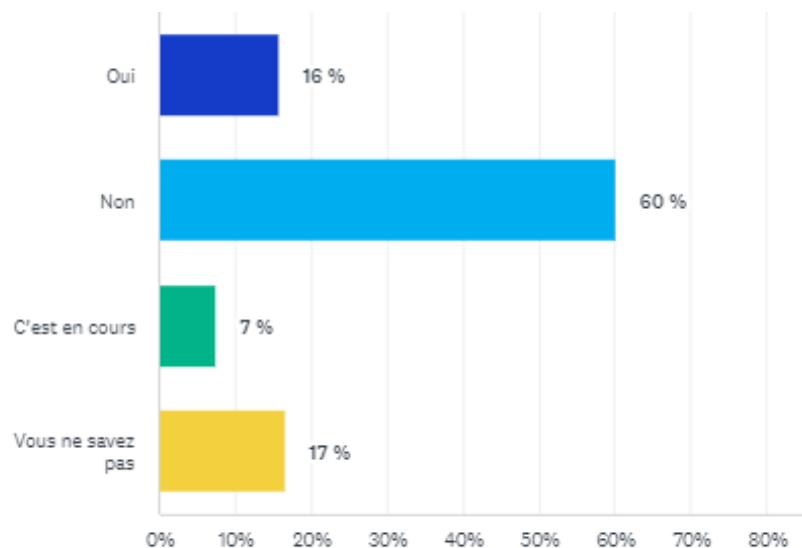
10. Et concernant vos collaborateurs, quelles mesures mettez-vous en place pour garantir leur bien-être numérique (plusieurs choix possibles) ?



En matière de **bien-être numérique** des collaborateurs, **une entreprise sur deux** déclare n'avoir mis en place **aucune mesure** spécifique, mais plus d'un tiers d'entre elles dit veiller à ne pas communiquer sur les canaux personnels du collaborateur.

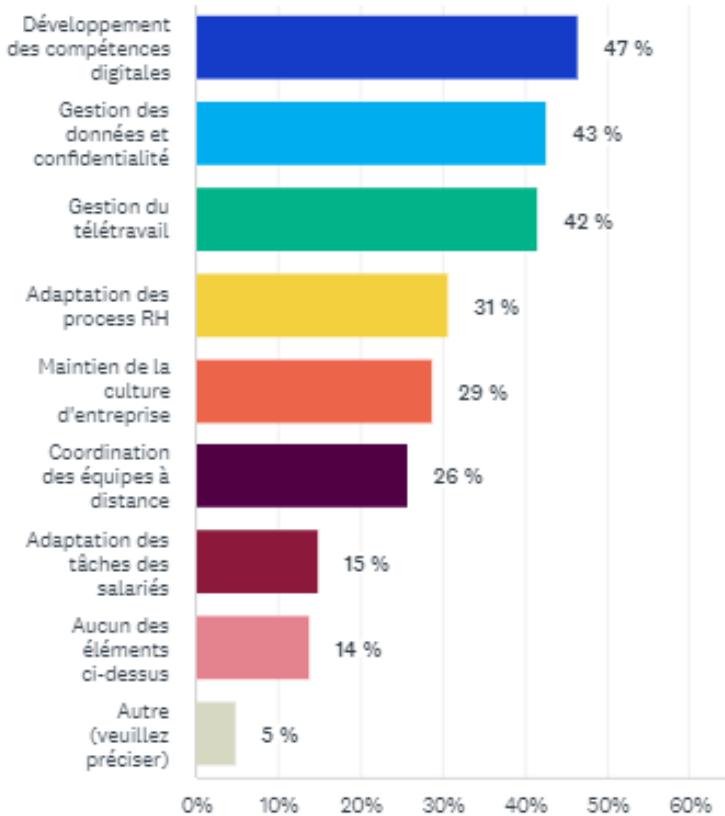
17 % des entreprises ont tout de même instauré une Charte définissant quel canal utiliser selon le cas et 10 % des entreprises organisent même des séances de sensibilisation au bien-être numérique.

11. Votre entreprise a-t-elle signé une Convention Collective de Travail sur le droit à la déconnexion ?



Six entreprises sur dix déclarent ne pas avoir de Convention Collective de Travail sur le droit à la déconnexion, 23 % des entreprises en disposent ou sont en train de la mettre en œuvre et 17 % des sondés ne savent pas s'ils ont une CCT sur ce sujet.

12. Quels sont les principaux défis de management que vous avez dû relever suite à la digitalisation progressive et l'implémentation de nouvelles technologies dans votre entreprise (plusieurs réponses possibles) ?



Le développement des **compétences numériques** des collaborateurs reste le **défi principal** à relever pour les entreprises en matière de digitalisation puisque près d'une entreprise sur deux y est confrontée.

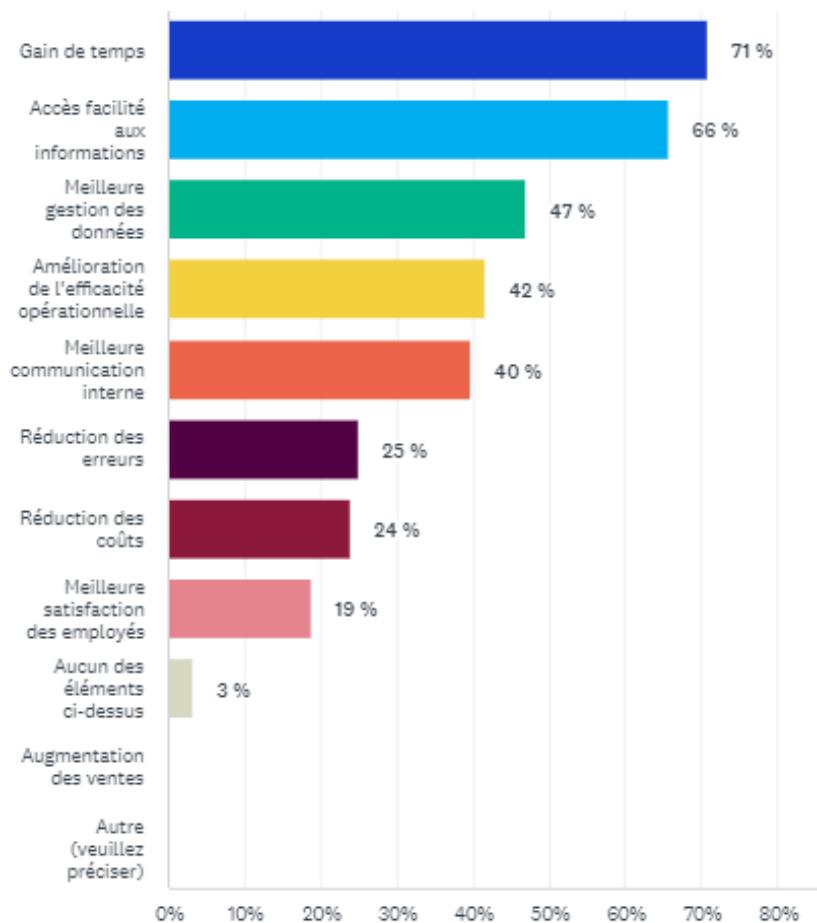
Pour 43 %, la **gestion des données** et leur **confidentialité** constituent également un **enjeu à relever** suivi de près par la gestion du télétravail (42 %).

Le maintien de la culture d'entreprise et de l'attachement à l'entreprise est un défi pour 29 % des entreprises.

Pour une entreprise sur quatre, la coordination des équipes à distance est complexe.

Seulement 15 % déclarent avoir dû adapter les tâches des salariés à la suite de la digitalisation.

13. Quels bénéfices voyez-vous dans la digitalisation des processus dans votre entreprise (plusieurs choix possibles) ?



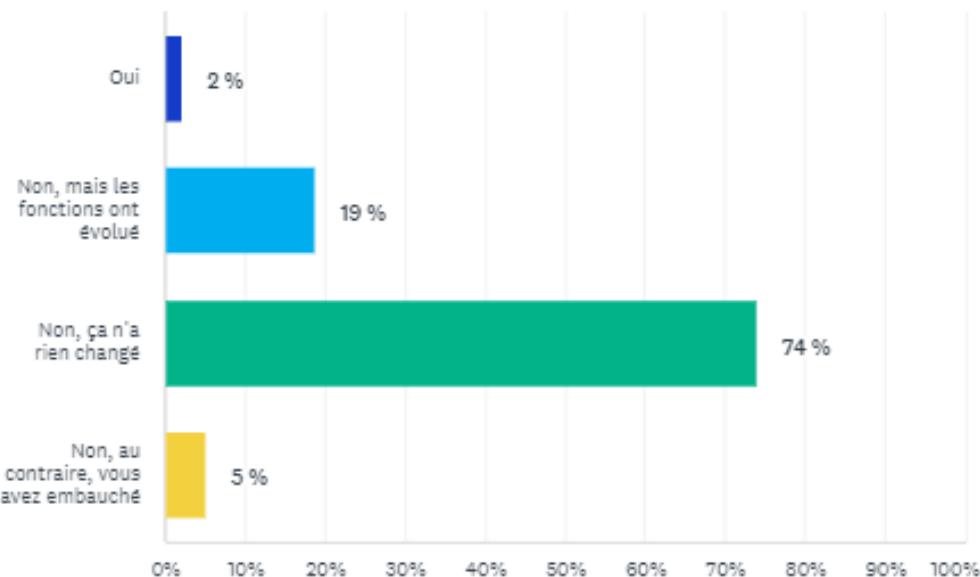
Le **gain de temps** apparaît comme le principal **avantage de la digitalisation**, constaté par **71%** des entreprises.

L'**accès facilité** aux informations a également été un avantage pour deux entreprises sur trois, et la gestion des données, malgré quelques défis en matière de confidentialité, constitue le troisième bénéfice perçu de la digitalisation.

42 % ont même constaté une amélioration de l'**efficacité opérationnelle**, avec une réduction des coûts et des erreurs pour une entreprise sur quatre.

Et même si la digitalisation nécessite des efforts de coordination des équipes à distance et de gestion du télétravail, elle a permis d'améliorer la **communication interne** pour quatre entreprises sur dix et une plus grande satisfaction des employés pour une entreprise sur cinq.

14. Diriez-vous que la digitalisation de votre entreprise a entraîné des licenciements du personnel ?

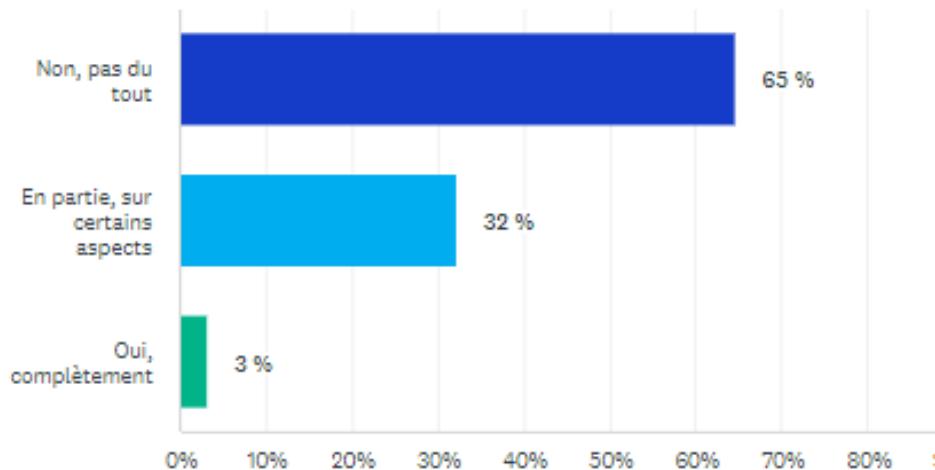


Seulement **2 %** des entreprises déclarent avoir dû **licencier** en raison de la digitalisation, tandis que **5 %** ont, au contraire, **embauché**.

Pour trois entreprises sur quatre, la digitalisation n'a eu aucun impact sur le nombre d'emplois et une entreprise sur cinq déclare que, bien que le nombre de postes reste inchangé, il a fallu faire évoluer les fonctions des salariés.

La digitalisation ne semble donc pas, à l'heure actuelle, représenter une menace pour l'emploi.

15. La digitalisation a-t-elle changé le modèle économique de votre entreprise ?



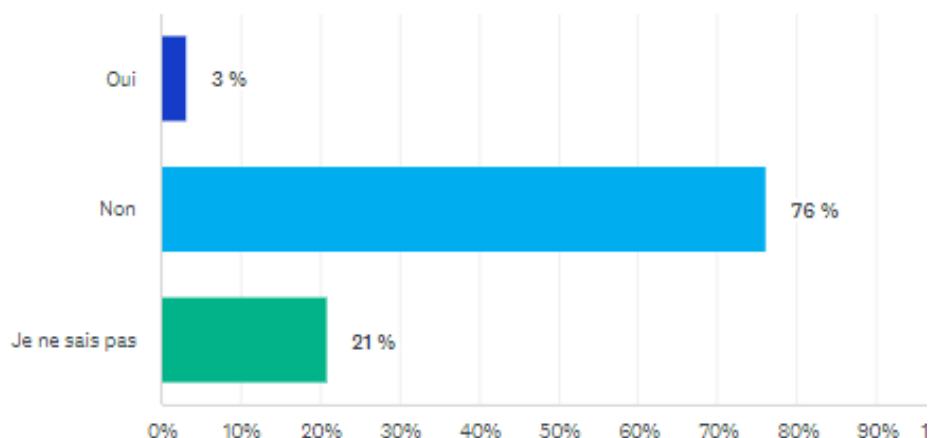
3 % des entreprises ont dû revoir complètement leur modèle économique suite à la digitalisation.

Un tiers des entreprises déclare avoir dû le modifier sur certains aspects.

Certains secteurs sont moins impactés par la digitalisation et n'ont donc **pas dû modifier leur modèle économique** du tout. C'est le cas de **deux entreprises sur trois**.

La digitalisation ne s'avère donc pas être la grande révolution annoncée et de nombreuses entreprises ont su s'adapter sans que cela affecte leur modèle économique.

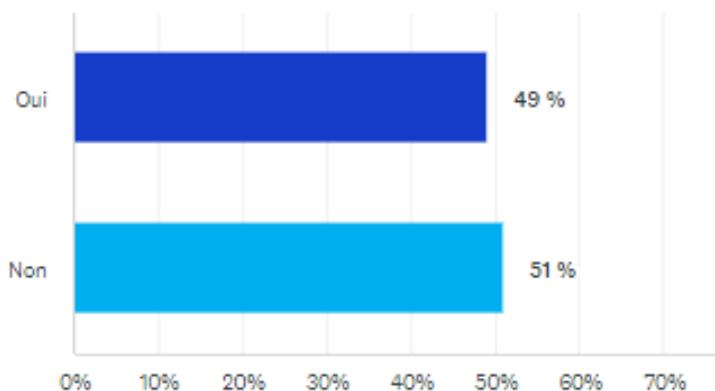
16. Pensez-vous qu'à l'avenir la digitalisation entraînera des licenciements dans votre entreprise ?



En ce qui concerne l'avenir, **3 %** des entreprises pensent que cela **entraînera des licenciements** et 21 % ne se prononcent pas. Trois entreprises sur quatre ne craignent pas d'avoir à licencier en raison de la digitalisation.

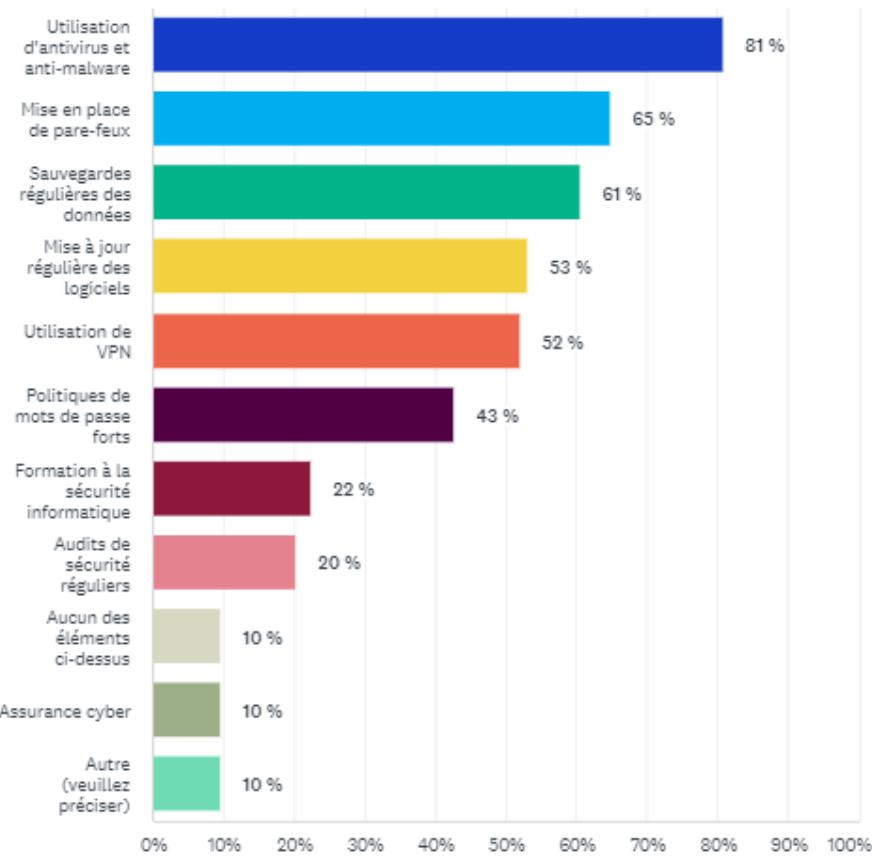
Cela confirme que l'emploi dans les PMEs est stable et qu'il n'est ni volatile ni délocalisable.

17. Redoutez-vous une cyberattaque ?



Les **entreprises redoutent davantage les cyberattaques** que les licenciements dans le contexte de la digitalisation. En effet, une entreprise sur deux déclare redouter une cyberattaque.

18. Quelles mesures ont été prises dans votre entreprise pour vous protéger contre les cyberattaques (plusieurs réponses possibles) ?



Pour se protéger contre une cyberattaque, les entreprises mettent en place les mesures nécessaires.

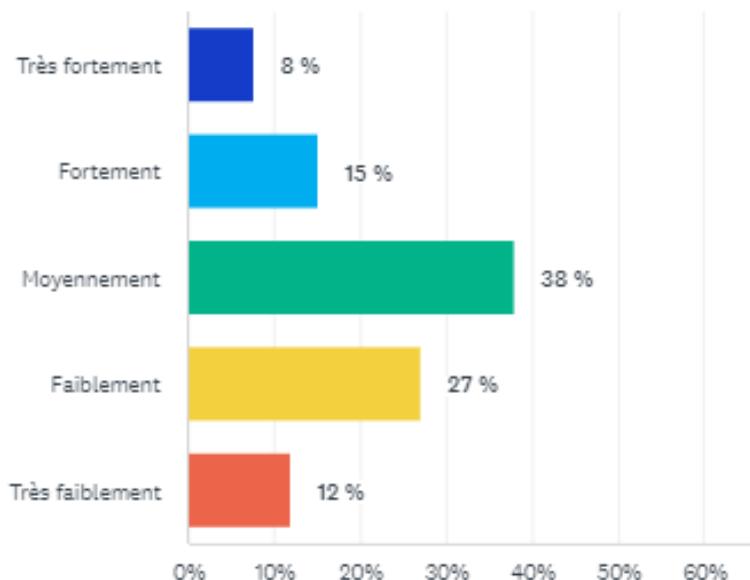
Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs options (dans la liste ci-dessus) et, en moyenne, chaque entreprise a coché 4,2 mesures, démontrant leur vigilance et leur engagement en matière de cybersécurité.

L'antivirus est mis en place par huit entreprises sur dix.

65 % utilisent des pare-feux et 61 % des entreprises sauvegardent régulièrement leurs données en prévision d'une éventuelle attaque.

Plus d'une entreprise sur cinq prend même le temps de former ses salariés à la sécurité informatique.

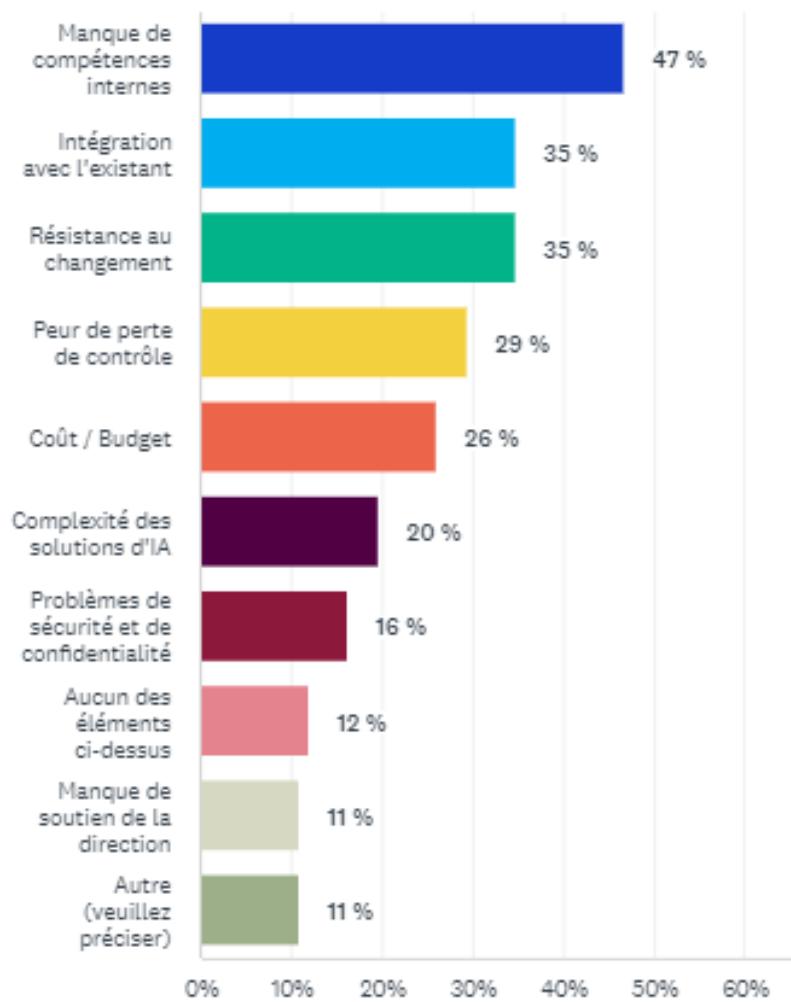
19. Dans quelle mesure pensez-vous que l'IA va transformer votre secteur d'activité dans les 3 prochaines années ?



Concernant l'**intelligence artificielle**, 77 % des entreprises estiment que son **impact** sur leur secteur d'activité sera **modéré, voire faible**.

Seuls 23 % des entreprises pensent qu'elle aura un impact significatif sur leur secteur.

20. Selon vous, quels sont les principaux freins au développement de l'IA au sein de votre entreprise (plusieurs réponses possibles) ?

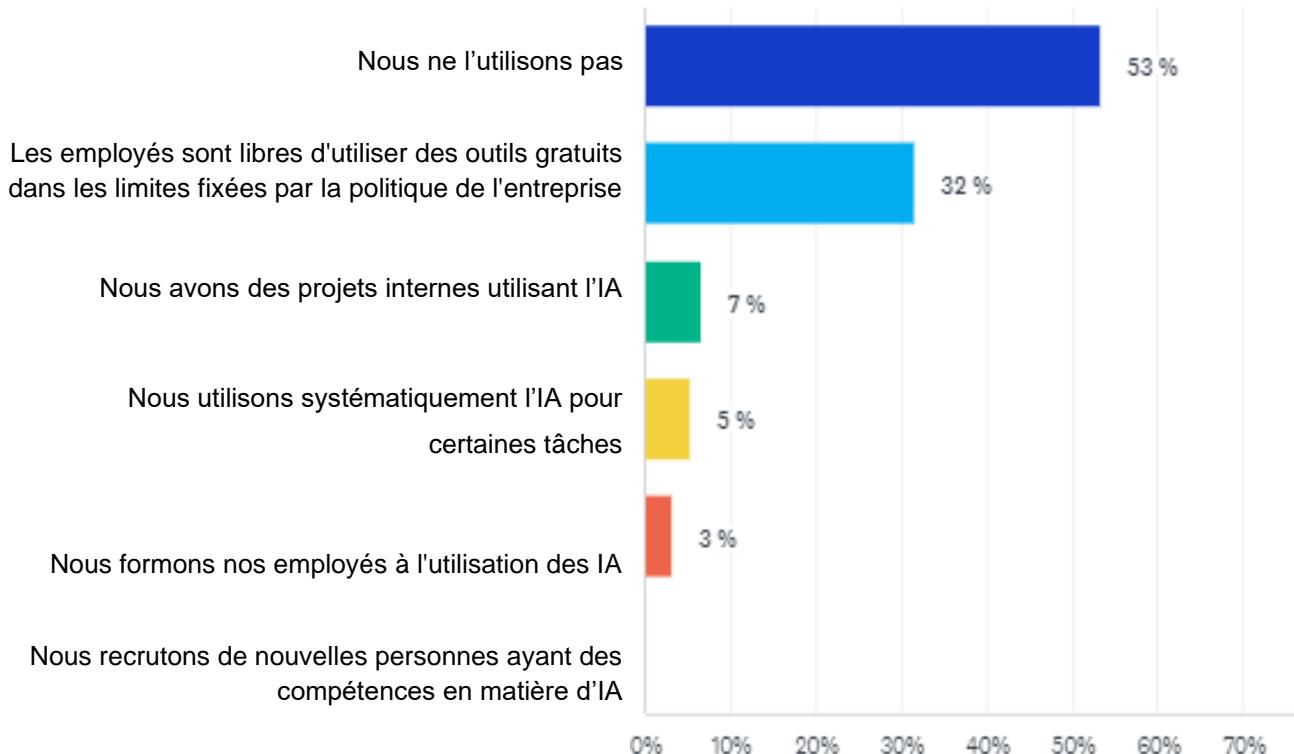


Le **principal frein** au développement de l'intelligence artificielle en entreprise est le **manque de compétences internes** dans ce domaine puisque près d'une entreprise sur deux choisit ce motif.

La difficulté technique de réussir à intégrer l'intelligence artificielle dans les outils existants est relevée comme un obstacle par une entreprise sur trois, tout comme la résistance au changement.

Le **coût de l'IA** n'est un frein que pour **une entreprise sur quatre**.

21. Comment utilisez-vous actuellement les IA Génératives (type Chat GPT) dans votre entreprise ?



Plus d'une entreprise sur deux , **53 %**, déclare **ne pas utiliser les IA** génératives actuellement.

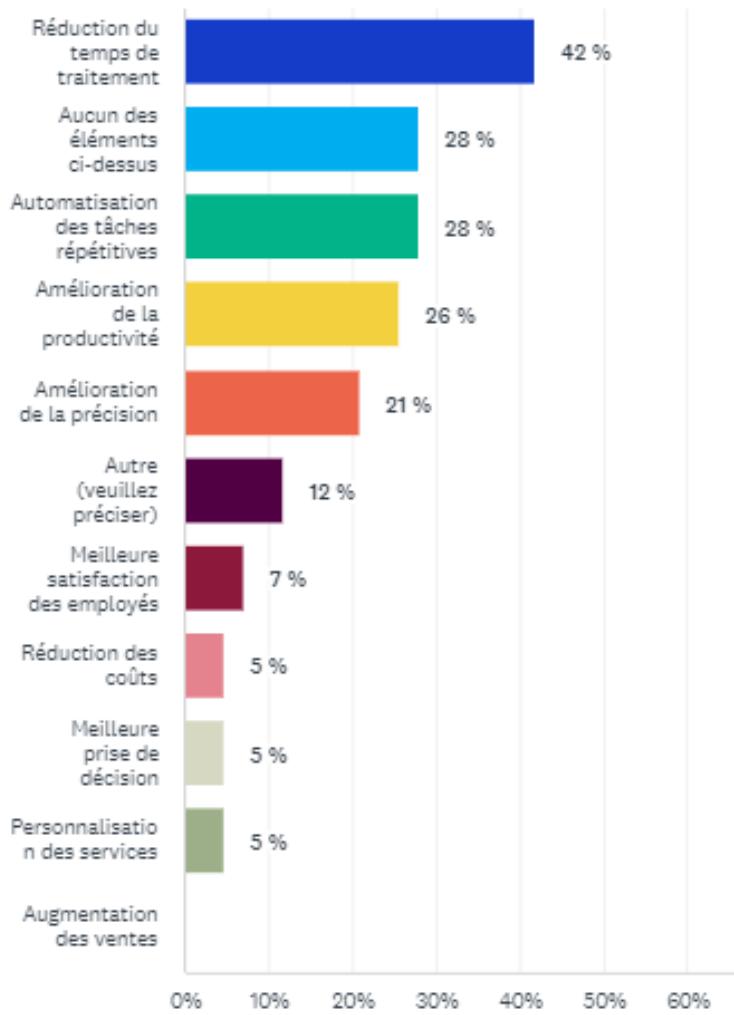
Une entreprise sur trois laisse les employés utiliser des outils gratuits dans les limites fixées par la politique de l'entreprise.

7 % des entreprises déclarent avoir des projets internes utilisant l'IA et 5 % indiquent l'utiliser systématiquement pour certaines tâches.

3 % des entreprises forment leurs employés à l'IA alors qu'aucune ne déclare recruter des personnes ayant des compétences spécifiques en la matière.

Ces chiffres montrent que même si les entreprises restent attentives aux évolutions numériques, l'IA n'est pas encore une priorité pour elles.

22. Quels avantages avez-vous constatés grâce à l'utilisation de l'IA (plusieurs réponses possibles) ?

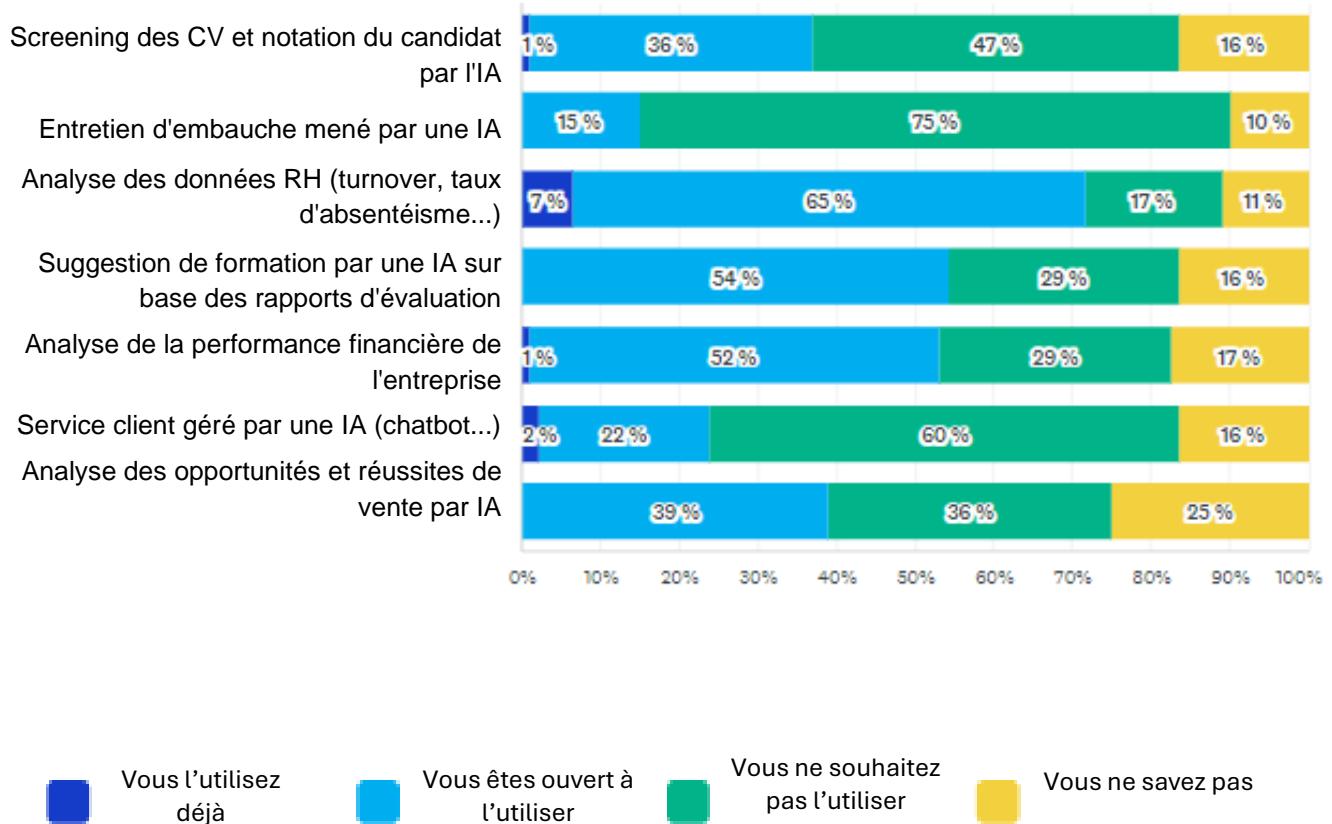


Pour les entreprises qui utilisent déjà l'IA, le principal **avantage** constaté est la **réduction du temps de traitement**.

28 % déclarent n'y trouver aucun des avantages mentionnés. Ces répondants sont ceux qui ont mentionné à la question précédente laisser leurs employés utiliser l'IA en entreprise. Ils n'en font pas usage eux-mêmes, ce qui explique l'absence de bénéfices perçus.

L'automatisation des tâches répétitives et l'amélioration de la productivité ainsi que de la précision figurent également parmi le top 5.

23. Dans quels domaines utilisez-vous ou seriez-vous prêt à utiliser des solutions d'IA au sein de votre entreprise ?

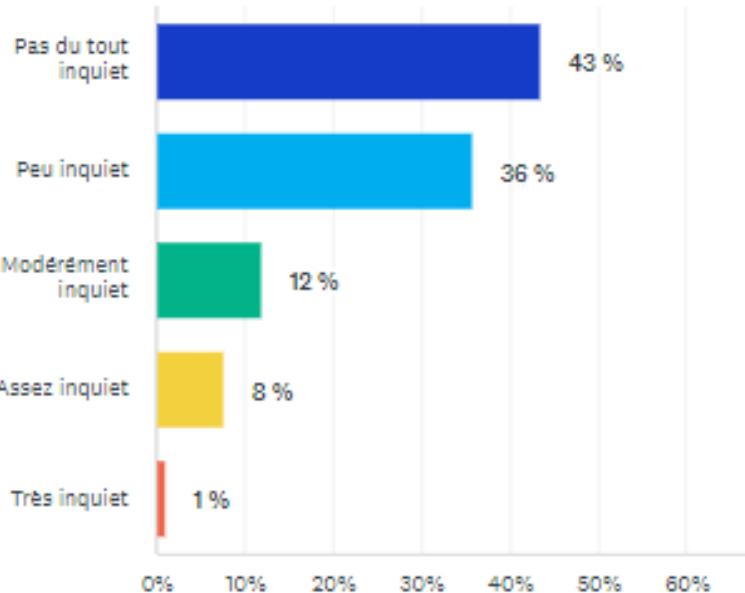


Lorsque les entreprises sont interrogées sur les domaines dans lesquels elles seraient prêtes à utiliser l'IA, elles se montrent les plus réfractaires en ce qui concerne les entretiens d'embauche et le service client.

En effet, **75 %** des répondants déclarent ne pas vouloir utiliser l'IA pour mener les **entretiens d'embauche** et 60 % refusent son utilisation pour gérer le service client, comme par exemple via l'implémentation d'un chatbot.

En revanche, pour le traitement des données au sens large, les entreprises sont prêtes à l'utiliser puisque **65 %** déclarent être ouverts à l'utiliser pour l'**analyse des données RH** (et 7 % l'utilisent déjà), 54 % pour la suggestion de formations et 52 % pour l'analyse de la performance financière.

24. Êtes-vous inquiet pour la pérennité de votre entreprise face au développement des nouvelles technologies ?



79 % des PMEs déclarent ne **pas être inquiètes pour la pérennité** de leur entreprise face au développement des nouvelles technologies.

12 % se disent modérément inquiètes et 9 % expriment une réelle inquiétude.

Les entreprises sont donc conscientes des enjeux liés à la digitalisation, mais se sentent globalement en phase avec leur secteur et ne la perçoivent pas comme une menace.

La digitalisation fait partie des nombreux défis à relever pour une entreprise, mais n'est pas au cœur de leurs préoccupations.

A propos du questionnaire

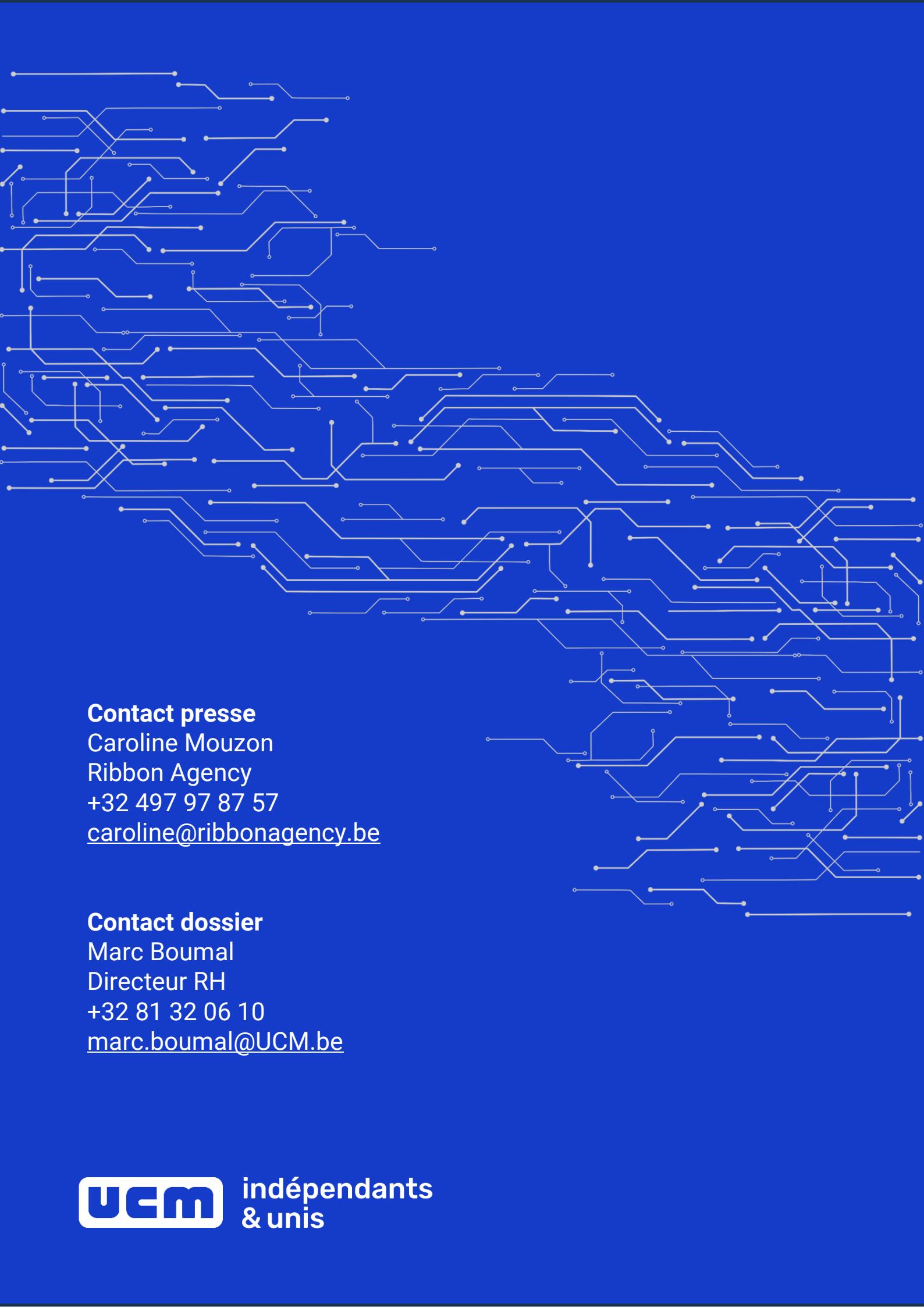
Le questionnaire a été envoyé le 26.08.2024.

132 entreprises ont répondu au sondage réalisé par UCM.

Les entrepreneurs de Wallonie et Bruxelles de tous les secteurs d'activité ont été sondés.

Description de l'échantillon	Taille de l'échantillon	Méthode de collecte	Période du terrain
Entreprises de Wallonie et de Bruxelles, de tous secteurs d'activités et de toutes les tailles	132 entreprises ont répondu	Mails et réseaux sociaux	Du 26 août au 27 septembre

Marge d'erreur : 8,5 %



Contact presse
Caroline Mouzon
Ribbon Agency
+32 497 97 87 57
caroline@ribbonagency.be

Contact dossier
Marc Boumal
Directeur RH
+32 81 32 06 10
marc.boumal@UCM.be