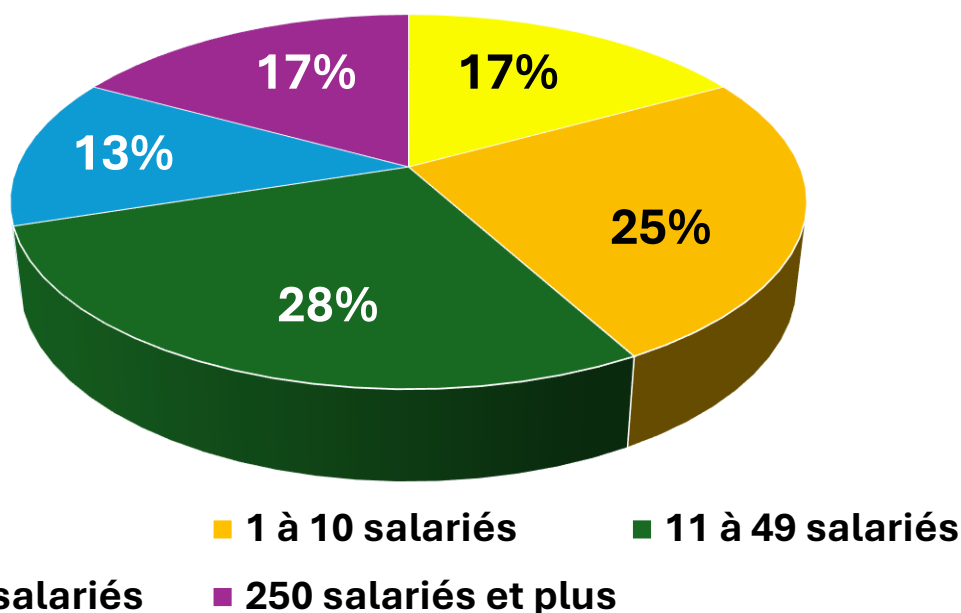




La Maison de l'Emploi du Grand Périgueux conduit cette enquête, avec le soutien de Digital Valley, pour analyser l'évolution de l'intelligence artificielle (IA) au sein des entreprises du Grand Périgueux et sur la Dordogne. Ce diagnostic nous permettra d'ajuster nos services et de répondre précisément aux besoins dans ce domaine.

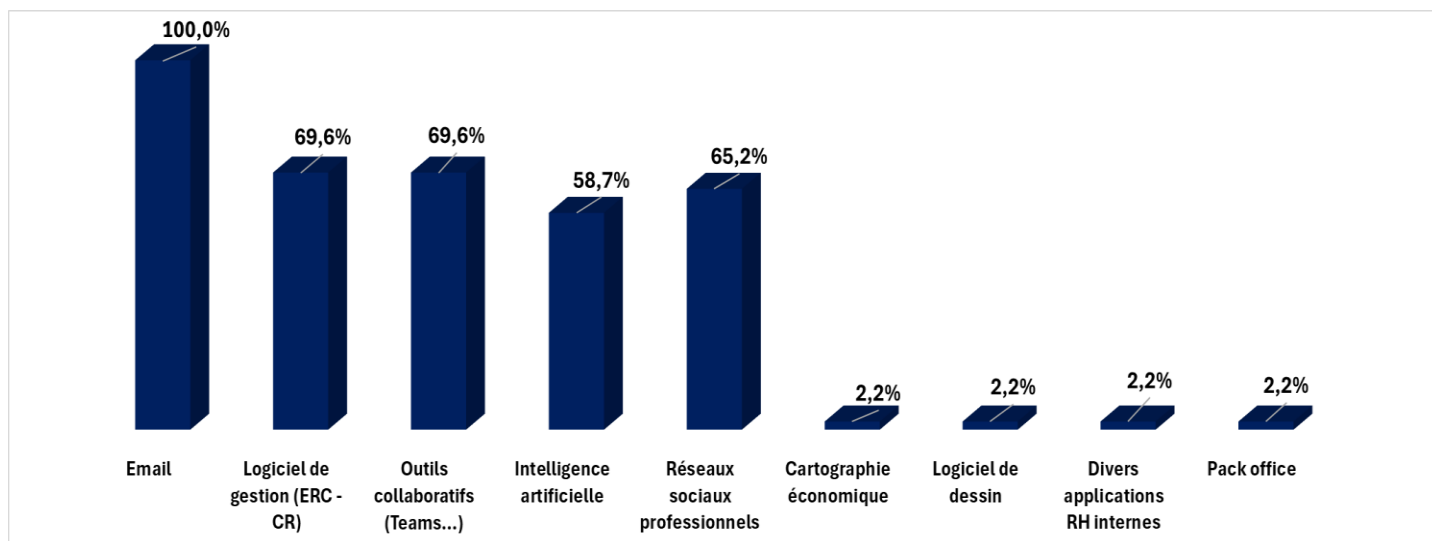
La Taille des entreprises



83% des entreprises qui ont répondu à l'enquête, sont des T.P.E. et P.M.E (dont 70% de moins de 50 salariés).

L'usage du numérique dans votre entreprise

Quels outils numériques utilisez-vous régulièrement au travail ?



De multiples objets numériques sont utilisés dans le cadre du travail.

Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Pour leur communication elles utilisent, les Email professionnel (Gmail, Outlook...) et les messageries simples (WhatsApp, Slack parfois).

Les outils de stockage et partage de fichiers s'effectue avec Google Drive, Dropbox, OneDrive

La présence en ligne se fait par un site web vitrine, les réseaux sociaux et des emailing simple.

En résumé une TPE typique utilise surtout, les Email et téléphone ; Excel et Google Sheets ; un logiciel de facturation et un stockage cloud basique.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Les outils numériques sont beaucoup plus structurés que dans les TPE, car il faut gérer plus de personnes, plus de flux et plus de clients/fournisseurs. On passe donc d'outils "simples" à de véritables systèmes de gestion intégrés.

Au niveau bureautique et collaboration (socle de base), presque toutes les PME utilisent :

- Microsoft 365 (Word, Excel, Outlook, Teams)
- Google Workspace (Docs, Sheets, Gmail, Meet)

Elles s'en servent pour, des emails professionnels, des documents partagés, des réunions en visio et pour le travail collaboratif.

Pour les outils collaboratifs et communication interne, on utilise de plus en plus présents dans les PME : Microsoft Teams ; Slack ; Notion (gestion + documentation) est un Google Drive - OneDrive - SharePoint

L'usage permet une communication interne structurée, une meilleure gestion de projets et un partage de fichiers centralisé

Les outils collaboratifs sont utilisés par une majorité des PME.

En résumé, dans une PME de 11 à 249 salariés, on trouve généralement un système complet et structuré avec un ERP (pilotage global) - CRM (clients) – un logiciel de comptabilité/facturation – des outils collaboratifs – un outil de gestion de projet et RH.

Les PME ont des systèmes intégrés, plus d'outils spécialisés et plus d'automatisation

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

Dans les entreprises de plus de 250 salariés (grandes entreprises / ETI), les outils numériques sont beaucoup plus intégrés, spécialisés et industriels que dans les PME. On parle ici de systèmes capables de gérer des milliers d'utilisateurs, plusieurs sites et des processus complexes.

L'ERP (colonne vertébrale de l'entreprise) - C'est l'outil central dans les grandes organisations.

Exemples : SAP (le plus répandu) - Oracle ERP Cloud - Microsoft Dynamics 365

Ils gèrent tout ce qui concerne la finance et la comptabilité, les achats et ventes et la production.

Concernant la communication

Indispensable dans les grandes structures :

- Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint)
- Google Workspace (moins fréquent en très grandes entreprises)
- Slack (équipes tech / projets)
- Zoom / Webex

L'usage permet d'organiser des réunions à grande échelle et de partager des documents sécurisés

Concernant la logistique

Exemples : SAP SCM - Oracle Supply Chain - Manhattan Associates

Cela permet de gérer la production industrielle, les transports et les stocks multi-sites

Concernant les outils R.H.

Exemples : Workday - SAP SuccessFactors - Oracle HCM - ADP

Cela permet de gérer la paie au niveau internationale, les recrutements massifs, la gestion des talents

Concernant la cybersécurité

Elle est très développée dans les grandes entreprises avec notamment Microsoft Defender / Sentinel, CrowdStrike et Palo Alto Networks et les outils IAM (Okta, Azure AD)

Cela permet de protéger les systèmes, gérer les accès utilisateurs et surveiller les cyberattaques

Concernant l'IA et outils avancés (en forte croissance)

Dans les grandes entreprises ils utilisent principalement copilots IA (Microsoft Copilot, Salesforce Einstein), des outils de prédiction et l'automatisation intelligente des process

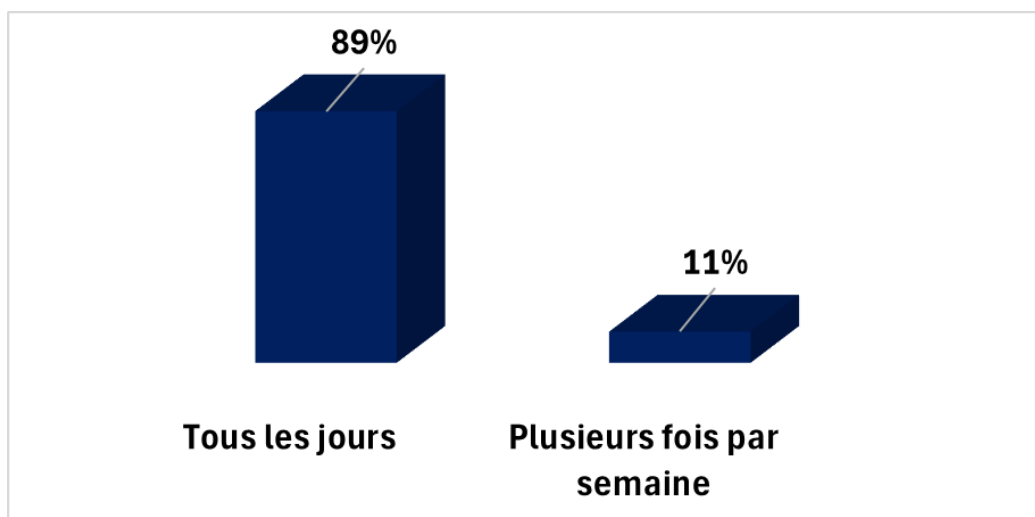
L'Utilisation permet de faire une analyse prédictive, support client automatisé, aide à la décision

En résumé, les entreprises de plus de 250 salariés utilise généralement un système ultra intégré :

- ERP (SAP / Oracle) pour le cœur du système
- CRM (Salesforce) pour les clients
- BI pour le pilotage
- Systèmes spécialisés pour les RH, la finance et la logistique
- Des outils collaboratifs pour une communication globale
- La cybersécurité pour assurer la protection des données.

Les grandes entreprises ont un écosystème complet, intégré et interconnecté.

À quelle fréquence utilisez-vous les outils numériques ?



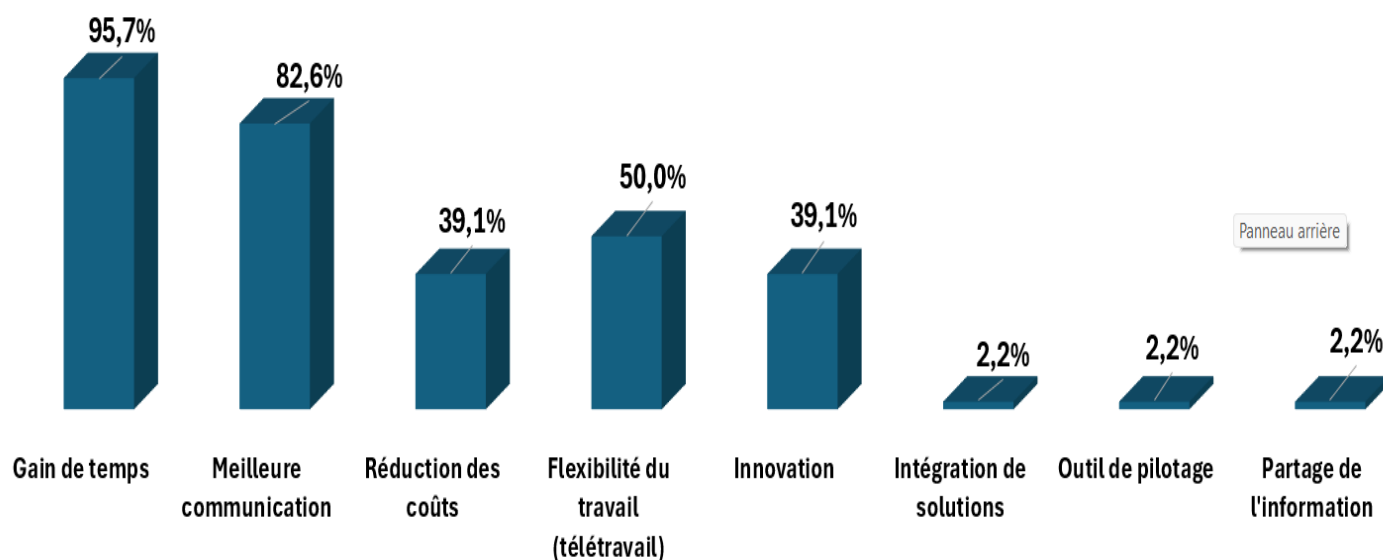
La fréquence d'utilisation des outils numériques apparaît comme très élevée, puisque la grande majorité des entreprises les utilisent au quotidien.

L'utilisation quotidienne traduit une intégration complète du numérique dans les activités professionnelles. Les outils ne sont plus occasionnels, mais sont devenus indispensables au fonctionnement courant de l'entreprise. Cela confirme une maturité numérique globale des entreprises du territoire.

Malgré cette forte fréquence, l'usage intensif ne se traduit pas toujours par des gains de performance, notamment pour l'IA. Cela met en évidence un décalage, entre un usage fréquent et un usage efficace.

La fréquence d'utilisation élevée est un signal positif de digitalisation, mais elle révèle aussi une limite importante. Les entreprises utilisent beaucoup les outils numériques ? mais pas encore à leur plein potentiel, en particulier pour l'IA.

Quels sont les principaux avantages du numérique en entreprise ?



Quel que soit leur taille, les entreprises identifient des bénéfices majeurs :

- Gain de temps (avantage le plus cité)
- Amélioration de la communication
- Flexibilité du travail (télétravail, mobilité)

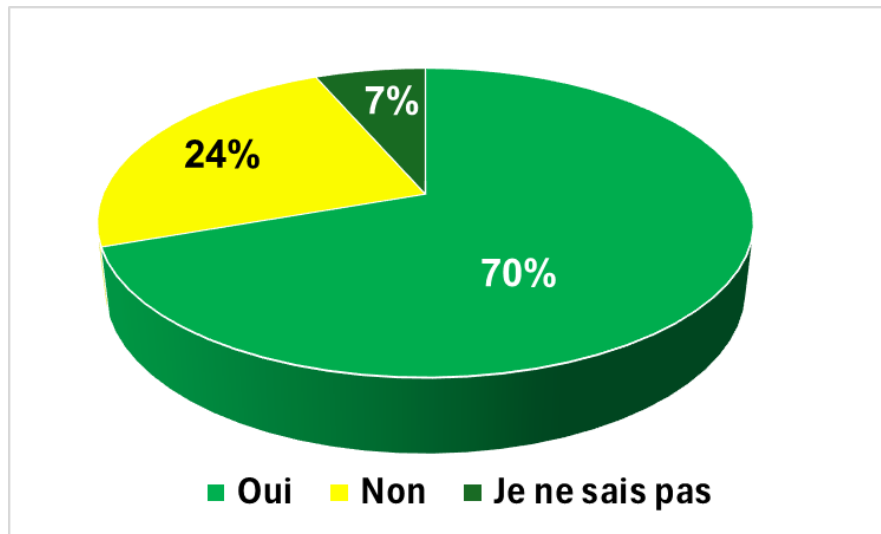
Ces avantages sont transversaux et constituent la base de la transformation numérique.

| Avantages TPE/PME | Avantages grandes entreprises |
|--|--|
| Gain de temps très concret sur les tâches quotidiennes | Optimisation globale de la performance |
| Simplification des processus (gestion, communication) | Intégration de l'innovation (plus structurée) |
| Réduction des coûts | Automatisation des processus à grande échelle |
| Accès facilité à des outils innovants à moindre coût | Meilleure exploitation des données (data) |
| Les limites | Les limites |
| Usage souvent peu structuré | Complexité de mise en œuvre |
| Faible exploitation stratégique | Coûts d'investissement plus élevés |
| Dépendance à des outils simples (email, logiciels standards) | Besoin de gouvernance et de coordination |
| Le numérique est surtout vu comme un outil pratique et accessible, plutôt que comme un levier stratégique. | Le numérique est davantage utilisé comme un levier stratégique et de transformation globale. |

Le numérique joue un rôle clé pour toutes les entreprises, mais avec des logiques différentes :

- Dans les petites entreprises c'est un outil de simplification et de productivité immédiate
- Dans les grandes entreprises, un levier de transformation stratégique et de compétitivité

Votre entreprise utilise-t-elle des outils d'intelligence artificielle ?

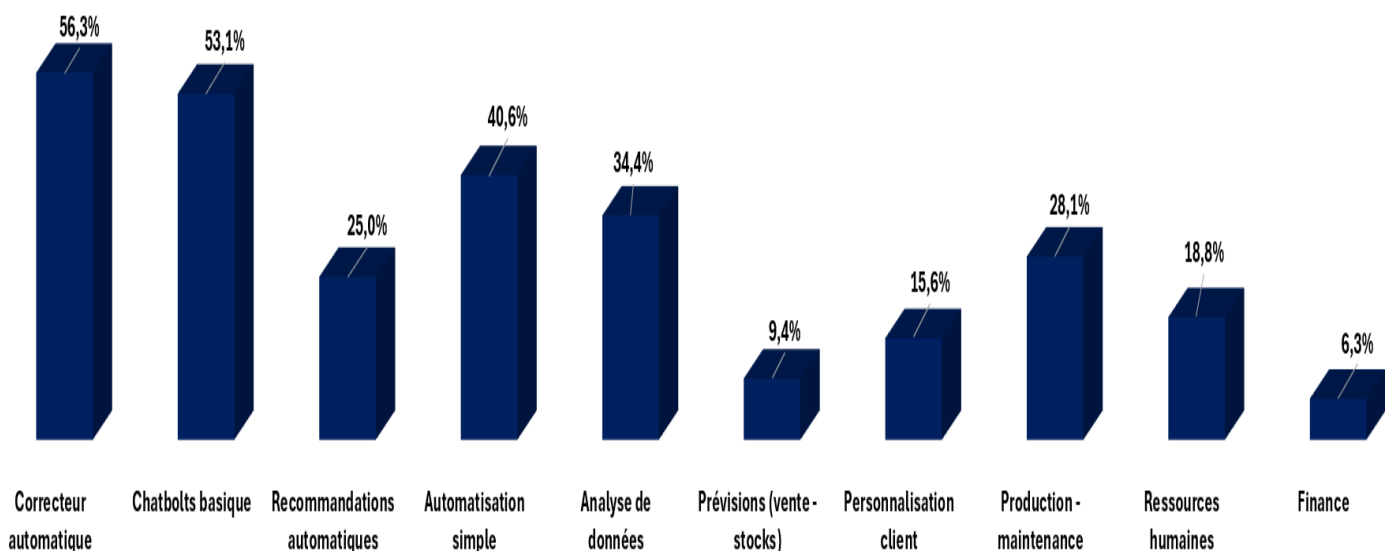


Si un peu plus de 2/3 des entreprises utilisent déjà des outils d'intelligence artificielle. 60 % d'entre elles, déclarent un usage régulier de l'IA.

Majoritairement, les entreprises sont des TPE/PME, montrant que l'IA s'étend au-delà des grandes structures.

Un point commun ressort néanmoins : malgré une utilisation fréquente des outils numériques, l'IA ne produit pas encore pleinement ses effets en termes de performance. Plus de la moitié des entreprises déclarent qu'elle n'apporte pas d'amélioration significative, ce qui souligne un décalage entre usage et efficacité

Si oui, quels types d'outils ou domaines sont concernés ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

L'IA est surtout utilisée de façon pragmatique, avec des outils accessibles, peu coûteux et faciles à déployer. On observe plusieurs grands domaines d'usage :

Marketing & communication

C'est souvent le **premier point d'entrée** dans l'IA. Génération de contenus (posts réseaux sociaux, emails, articles) - création de visuels (logos, pubs, images) - rédaction de fiches produits.

Relation client & support

Très utile pour automatiser sans embaucher. Chatbots pour répondre aux clients - réponses automatiques aux emails - FAQ intelligentes et pour l'analyse des avis clients. L'objectif est de répondre plus vite avec moins de ressources.

Gestion administrative & bureautique

Un énorme levier pour les petites structures, pour la rédaction de documents (devis, contrats) - résumés de réunions - automatisation de tâches répétitives et aide à la rédaction de mails. L'objectif est de réduire la charge administrative

Comptabilité & gestion financière

Souvent via des logiciels intégrant déjà de l'IA. Pour effectuer de la catégorisation automatique des dépenses – des prévisions de trésorerie simples - détection d'anomalies et aide à la facturation. L'objectif est de mieux piloter sans expert interne

Analyse de données (même simple)

Même avec peu de données, c'est utile pour faire des tableaux de bord automatisés – l'analyse des ventes – les prévisions (demande, stock). L'objectif est de prendre de meilleures décisions

Dans les petites entreprises, l'IA est rarement "complexe" : Peu de développement sur mesure, avec beaucoup d'outils prêts à l'emploi, avec un focus sur un gain de temps immédiat.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

L'usage de l'IA devient plus structuré, plus stratégique et plus intégré aux processus métiers que dans les TPE. On passe d'outils "gain de temps" à des leviers de performance et de compétitivité.

Voici les principaux domaines concernés et types d'outils :

Marketing, vente & croissance

Dans les PME, l'IA est utilisée pour optimiser la performance commerciale, pas seulement produire du contenu. Outils de scoring de leads (prioriser les prospects) – la personnalisation marketing (emails, offres) – l'analyse du comportement client – les prévisions des ventes et l'optimisation des campagnes publicitaires. L'objectif : augmenter le chiffre d'affaires et le taux de conversion

Relation client (plus avancée)

On dépasse les simples chatbots. Les Chatbots intelligents connectés au CRM - l'analyse des conversations clients (sentiment, satisfaction) – le routage automatique des demandes et l'assistance augmentée pour les conseillers. L'objectif : améliorer l'expérience client à grande échelle

Data & pilotage stratégique

C'est un gros changement par rapport aux TPE. Les outils de Business Intelligence augmentée – les tableaux de bord prédictifs – l'analyse multi-sources (CRM, ERP, web...) et l'aide à la décision (scénarios, simulations). L'objectif : prendre des décisions basées sur la donnée

Finance & gestion

L'IA devient un outil d'optimisation financière. Les prévisions de trésorerie avancées – la détection de fraude ou d'anomalies – l'automatisation de la comptabilité et l'analyse de rentabilité par produit / client. L'objectif : sécuriser et optimiser la gestion financière

Ressources humaines & organisation

Beaucoup plus structuré que dans les TPE. Le tri automatisé de CV (ATS intelligents) – l'analyse des compétences et prédiction du turnover – les outils de formation personnalisée (LMS avec IA) et les Chatbots RH internes. L'objectif : professionnaliser la gestion des talents

IT & automatisation des processus

Les PME commencent à structurer leur transformation digitale. L'automatisation de workflows (facturation, validation...) – Intégration entre outils (CRM, ERP, marketing) – L'IA embarquée dans les logiciels métiers – l'assistants internes pour les équipes. L'objectif : fluidifier l'organisation

Juridique & conformité (émergent)

Encore peu répandu mais en croissance. L'analyse de contrats et la veille réglementaire automatisée – la détection de risques. L'objectif : réduire les risques juridiques

Les PME utilisent l'IA pour optimiser leurs opérations, mieux exploiter leurs données, structurer leur croissance et automatiser à plus grande échelle.

Différence clé avec les TPE, dans les PME : L'IA est intégrée aux systèmes existants (CRM, ERP) - les usages sont transverses (plusieurs services) - il y a souvent une logique ROI / performance et moins d'usage "isolé" ou expérimental.

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

Dans les grandes entreprises (250+ salariés), l'IA change complètement d'échelle : on passe d'un usage "outil" à une infrastructure stratégique, souvent intégrée au cœur du business. L'IA devient un levier de transformation globale, avec des équipes dédiées (data, IA, IT).

Voici les principaux domaines et types d'outils concernés :

Data & IA avancée (cœur du système)

C'est la colonne vertébrale. Mise en place de plateformes de data (data lakes, data warehouses) – des modèles prédictifs avancés (machine learning) – L'IA générative intégrée aux processus internes et la gouvernance des données. L'objectif : exploiter massivement la donnée pour piloter l'entreprise

Marketing & expérience client hyper-personnalisée

À très grande échelle. La recommandation en temps réel (e-commerce, médias) – la segmentation dynamique des clients – la personnalisation omnicanale (web, app, email) et l'analyse fine du parcours client. L'objectif : maximiser la valeur client (CLV)

Relation client augmentée (à grande échelle)

Très industrialisée. Les centres de contact avec IA (voicebots, chatbots avancés) – l'analyse automatique de milliers d'interactions – l'assistance en temps réel pour les agents et l'automatisation complète de certains parcours clients. L'objectif est de réduire les coûts tout en améliorant la qualité.

Opérations, production & industrie 4.0

Un des domaines les plus impactés. La maintenance prédictive sur machines – la vision par ordinateur (contrôle qualité) – l'optimisation des chaînes de production – les jumeaux numériques (simulation d'usines) et la robotique intelligente. L'objectif est d'optimiser la performance industrielle

Logistique intelligente

Très critique dans les grands groupes. Les prévisions de demande à grande échelle et l'optimisation des flux logistiques – la gestion dynamique des stocks – la planification automatisée et l'optimisation des tournées de livraison. L'objectif est de réduire les coûts et les délais.

Finance & gestion des risques

Beaucoup plus sophistiqué. Détection de fraude avancée et modélisation des risques financiers - prévisions financières complexes - automatisation des audits. L'objectif est de sécuriser et optimiser les décisions financières.

Ressources humaines

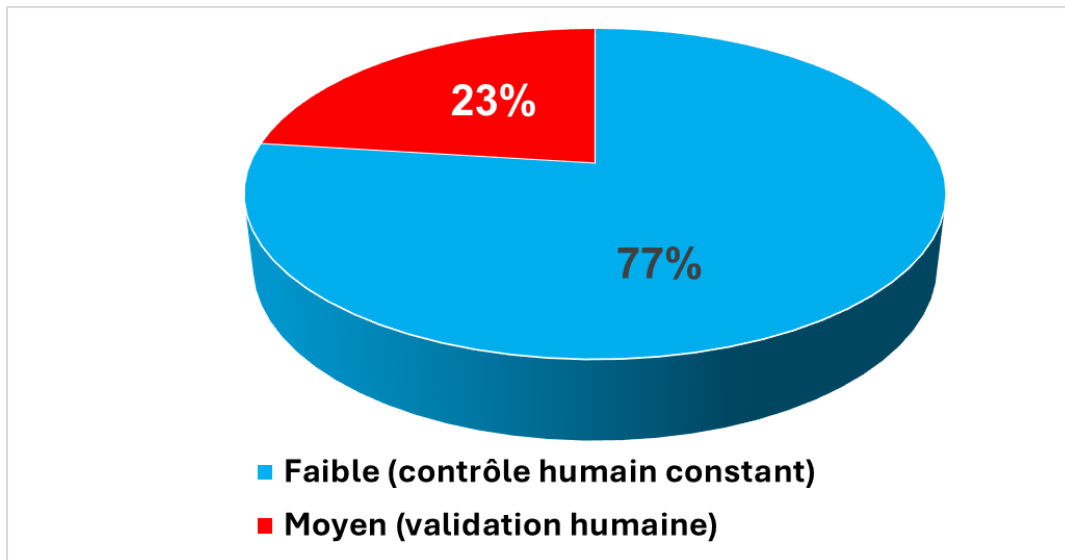
Pilotage global des talents. Analyse prédictive du turnover et planification des effectifs - Matching compétences / postes et formation personnalisée à grande échelle - analyse de la performance. L'objectif est d'optimiser le capital humain

Juridique, conformité & gouvernance

Indispensable à ce niveau. L'analyse de contrats à grande échelle – la conformité réglementaire (RGPD, etc.) – l'audit automatisé et la gouvernance des modèles d'IA (AI compliance). L'objectif est de réduire les risques légaux et éthiques.

Ce qui distingue vraiment les grandes entreprises par rapport aux PME : l'IA est intégrée à toute la chaîne de valeur – les volumes massifs de données et les équipes dédiées (data scientists, engineers...) – les projets complexes et sur mesure – les enjeux de gouvernance et d'éthique - moins d'outils "simples" isolés et plus de dépendance à l'infrastructure technique

Quel est le niveau d'autonomie de l'IA dans vos processus ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Dans les très petites entreprises, l'autonomie de l'IA reste aujourd'hui plutôt limitée et encadrée, mais elle progresse rapidement. On peut distinguer plusieurs niveaux d'autonomie dans les usages concrets.

Dans la majorité des cas, l'IA est utilisée comme un outil d'aide à la rédaction de contenus (emails, devis, marketing), à l'automatisation de tâches simples (facturation, relances), et à l'analyse basique de données.

L'IA peut agir seule dans un cadre défini, mais avec supervision humaine. Par exemple, le service client avec chatbots, la gestion des stocks (alertes automatiques), et le tri de candidatures.

Dans les entreprises de moins de 10 salariés, l'IA est aujourd'hui majoritairement un copilote, parfois un exécutant autonome sur des tâches simples, mais rarement un acteur décisionnel indépendant.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Dans les entreprises (PME), le niveau d'autonomie de l'IA est plus élevé que dans les très petites structures, mais reste encore majoritairement semi-autonome plutôt que totalement indépendant.

Une IA encore largement assistante mais beaucoup plus intégrée, et utilisée. Comme dans les TPE, l'IA est très utilisée pour la rédaction, marketing, support client, l'analyse de données, et l'automatisation de tâches administratives.

Mais la différence clé avec les TPE, l'IA est intégrée dans plusieurs services (RH, finance, commercial), pas seulement utilisée ponctuellement.

L'émergence d'une IA "collaborateur" (début d'autonomie réelle), dans les PME les plus avancées, on voit apparaître, des agents IA capables de gérer des processus complets et des systèmes qui planifient, exécutent et ajustent des actions.

Dans les entreprises de 11 à 249 salariés, l'IA est intégrée que dans les TPE, semi-autonome sur des métiers complets et encore pilotée par l'humain pour les décisions clés.

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

Dans les grandes entreprises, l'IA atteint aujourd'hui le niveau d'autonomie le plus élevé, mais reste encore majoritairement encadrée plutôt que totalement indépendante. On est clairement dans une phase de transition vers des systèmes plus autonomes.

Une IA intégrée au cœur des métiers, contrairement aux PME. L'IA n'est plus un outil isolé.

Elle est intégrée dans les ERP, CRM, SI complets, Elle est utilisée dans toute la chaîne de valeur de production, de marketing, de finance, et services, RH.

L'IA devient un système opérationnel central, pas seulement un assistant.

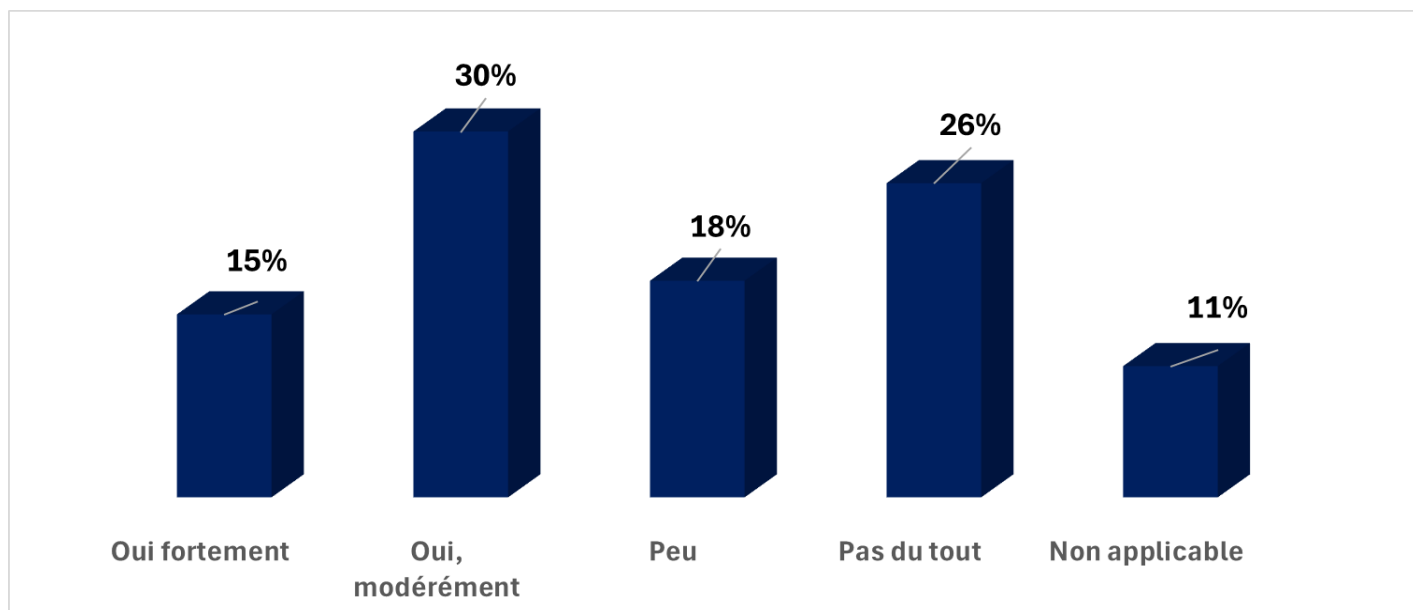
Dans les grandes entreprises, l'IA peut avoir une autonomie élevée mais encadrée notamment, dans la gestion logistique automatisée, la détection de fraude, le pilotage de campagnes marketing.

Elle permet de prendre des décisions opérationnelles, effectuer l'ajustement des prix (pricing dynamique), l'allocation de ressources et les recommandations automatisées.

Dans les grandes entreprises, l'IA est largement déployée et structurante, capable de décisions opérationnelles, en transition vers des agents intelligents avancés, mais encore sous contrôle humain pour les décisions critiques.

Impact et perspectives

L'IA a-t-elle amélioré la performance globale de votre entreprise ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Dans la majorité des cas, l'IA améliore la performance globale des entreprises de moins de 10 salariés (TPE), mais avec des nuances importantes.

Les effets positifs les plus fréquents

Un gain de temps (impact principal) avec comme bénéfice, la rédaction de contenus plus rapide, l'automatisation des tâches administratives et des réponses clients accélérées.

Résultat : le dirigeant et les équipes peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur.

Productivité individuelle accrue

Dans une TPE, chaque personne compte beaucoup. Un salarié peut faire le travail de plusieurs tâches et moins de dépendance à des prestataires externes (marketing, rédaction...)

Résultat : plus de production avec les mêmes ressources

Amélioration de la qualité

Même sans expertise poussée on constate de meilleurs textes (communication, devis...), moins d'erreurs et une meilleure structuration des idées.

Résultat : image plus professionnelle

Meilleure réactivité commerciale

Réponses plus rapides aux prospects et création rapide d'offres ou de contenus, présence plus régulière en ligne

Résultat : potentiel d'augmentation du chiffre d'affaires

Les gains restent souvent limités et contrairement aux PME ou grandes entreprises, l'Impact est surtout "local", pas global. L'IA améliore des tâches, pas toute l'organisation et peu d'intégration entre outils, donc : gains réels, mais pas toujours visibles à l'échelle globale. L'usage est souvent informel, pas de stratégie IA et l'utilisation ponctuelle (ex : rédaction avec un assistant), donc : potentiel sous-exploité.

Oui, l'IA améliore la performance des TPE, surtout en productivité, rapidité et qualité. Mais les gains sont modérés et opérationnels et ils deviennent vraiment significatifs seulement si l'usage se structure

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Des gains plus visibles et mesurables

La productivité organisationnelle est contrairement aux TPE, l'IA agit ici sur plusieurs services à la fois : l'automatisation de processus (finance, RH, support...) – la réduction des tâches répétitives et une meilleure coordination entre équipes

Résultat des gains de productivité à l'échelle de l'entreprise

Amélioration des performances commerciales

On constate un meilleur ciblage des prospects, une personnalisation des campagnes et une analyse des données clients

Résultat : une augmentation du chiffre d'affaires et des taux de conversion

Meilleure prise de décision

Des tableaux de bord enrichis et des analyses prédictives, une vision plus claire des performances. Cela abouti sur des décisions plus rapides et plus fiables

Optimisation des coûts

Une réduction des erreurs et automatisation de tâches administratives, optimisation des stocks ou ressources.

Résultat, une baisse des coûts opérationnels

Amélioration de la qualité et de l'expérience client

Des réponses plus rapides et cohérentes, un suivi client amélioré et une meilleure gestion des demandes. Résultat, une satisfaction client en hausse

Conclusion : Oui, dans les PME, l'IA améliore globalement la performance et avec des impacts sur revenus, coûts et productivité. Mais surtout, les gains sont plus stratégiques et mesurables que dans les TPE, mais ils sont très dépendants de la maturité digitale

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

Dans les entreprises de plus de 250 salariés, l'IA a bien eu un effet sur la performance globale, mais à des niveaux d'impact plutôt modérés et inégaux.

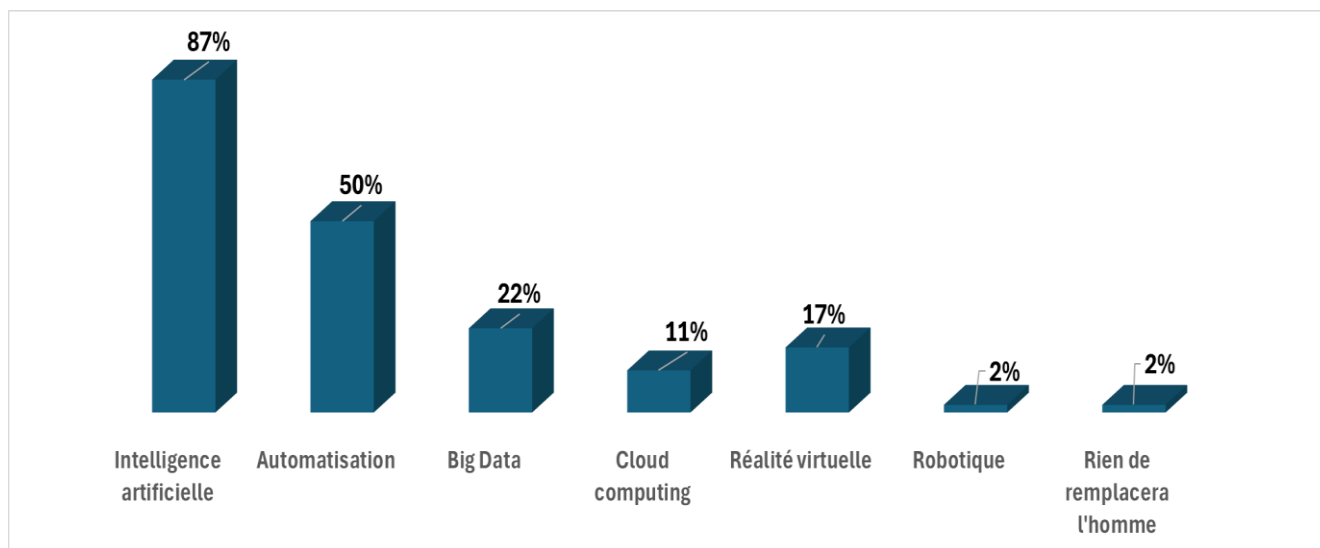
Pour 25 % des grandes entreprises constatent une amélioration réelle de modérée à forte. 37,5 % perçoivent seulement un gain marginal.

37,5 % ne constatent pas encore d'effet, souvent parce que l'IA est encore peu déployée ou en phase pilote.

L'IA a commencé à améliorer la performance globale, mais principalement :

On est donc face à un impact réel mais encore en construction, plutôt qu'à une transformation massive déjà installée.

Selon vous, quelles technologies auront le plus d'impact dans le futur ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Les technologies qui auront le plus d'impact sont celles qui font gagner du temps, automatisent les tâches et compensent le manque de ressources. L'enjeu n'est pas la complexité, mais le retour immédiat.

L'intelligence artificielle (IA générative et automatisation), est clairement la technologie la plus structurante. La rédaction automatique (emails, devis, contenus) – le service client (chatbots) – l'analyse rapide de données (ventes, clients) et l'automatisation de tâches répétitives

L'impact est très élevé, ce qui permet à une très petite structure de fonctionner comme une entreprise beaucoup plus grande.

Les outils no-code / low-code permettent de créer des solutions sans développeur.

L'automatisation (facturation, relances), la création de sites ou d'applications et la connexion entre outils (CRM, compta, emailing).

L'impact est élevé et réduit fortement les coûts techniques et la dépendance externe.

La cybersécurité simplifiée est souvent négligée par les petites structures, cela permet la protection des données clients, les sauvegardes automatiques et la sensibilisation aux cyberattaques

L'impact est croissant. Un incident peut être critique pour une petite entreprise.

Le marketing digital automatisé est essentiel pour la croissance. Par le biais de publicité ciblée (Google, réseaux sociaux), emailing automatisé et l'analyse du comportement client.

L'impact est très élevé. Il permet d'acquérir des clients sans équipe marketing dédiée.

Pour les entreprises de moins de 10 salariés, les technologies les plus impactantes sont celles qui remplacent du temps humain, simplifient la gestion et accélèrent le développement commercial. Contrairement aux grandes entreprises, l'impact ne vient pas de technologies lourdes, mais de solutions simples, accessibles et immédiatement rentables.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Les technologies les plus impactantes ne sont pas seulement celles qui font gagner du temps (comme pour les très petites structures), mais surtout celles qui permettent de passer à l'échelle, structurer l'activité et piloter la performance.

L'intelligence artificielle (IA) et d'automatisation avancée en faisant de l'analyse prédictive (ventes et stocks), l'automatisation de processus métiers (finance, RH, et l'aide à la décision

L'impact est très élevé, et l'IA devient un levier de pilotage stratégique, pas seulement de productivité.

Les outils de data et Business Intelligence (BI), avec des tableaux de bord en temps réel, la centralisation des données et l'analyse de performance multi-services

L'impact est très élevé, et les PME en croissance ont souvent un problème clé : le manque de visibilité globale.

Les ERP et CRM intégrés, la gestion est unifiée (finance, ventes, RH, production), Le suivi client est structuré et une meilleure coordination interne

L'impact est très élevé, et ces outils permettent de passer d'une organisation artisanale à une organisation structurée.

L'automatisation marketing et expérience client, avec des parcours client personnalisés un marketing multicanal automatisé et des outils de relation client avancés

L'impact est élevé, mais permet de générer plus de revenus sans augmenter proportionnellement les équipes.

La Cybersécurité et la conformité, permettent une protection des données avec des gestion des accès et la conformité réglementaire (ex : RGPD)

L'impact est croissant, les PME deviennent des cibles et doivent se structurer.

Pour les entreprises de 11 à 249 salariés, les technologies clés sont celles qui structurent l'organisation, fiabilisent la donnée et permettent de piloter et scaler

Contrairement aux très petites entreprises (où l'enjeu est de gagner du temps), ici l'enjeu devient mieux décider, mieux organiser et soutenir la croissance.

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

Les technologies qui auront le plus d'impact sont celles qui combinent gain de productivité, structuration et capacité à croître sans alourdir les équipes. On est ici sur un mélange des enjeux des TPE et des PME.

L'intelligence artificielle (IA), permet l'automatisation de tâches (administratif, support, marketing), l'aide à la décision (analyse de données, prévisions) et la génération de contenu et assistance opérationnelle

L'impact est très élevé, c'est le levier principal pour faire plus avec moins et améliorer la compétitivité.

Les outils de gestion intégrés (ERP / CRM), permettent la centralisation des opérations (ventes, finance, RH), le suivi client est plus structuré et une meilleure coordination en interne.

L'impact est très élevé, mais permettent de passer d'une gestion fragmentée à une gestion pilotée.

La Data & Business Intelligence (BI), permet de faire des tableaux de bord, un suivi des performances et d'analyser des tendances

L'impact est élevé, mais essentiel pour prendre de meilleures décisions rapidement.

Le Cloud et les outils collaboratifs permettent le travail à distance, l'accès aux données en temps réel et la flexibilité des infrastructures

L'impact est élevé, mais c'est le socle de la modernisation des entreprises.

Le marketing digital et expérience client, permet l'acquisition automatisée, la personnalisation des parcours et la fidélisation.

L'impact est élevé, mais directement lié à la croissance du chiffre d'affaires.

La Cybersécurité permet la protection des données et la prévention des cyberattaques et de mettre en conformité.

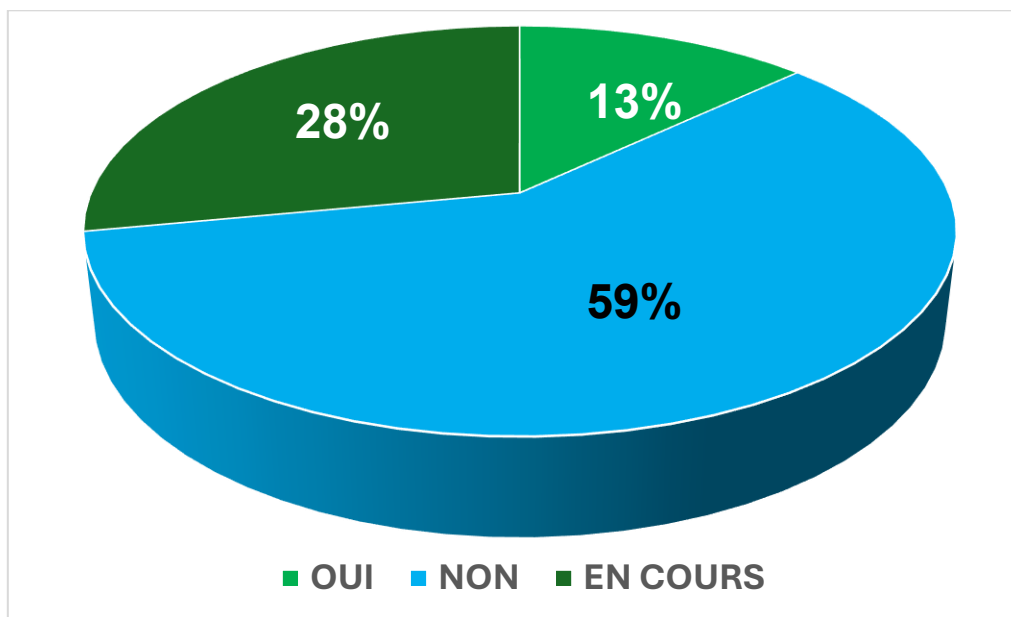
L'impact est croissant, avec un enjeu critique à mesure que la digitalisation augmente.

Pour les entreprises de moins de 250 salariés, les technologies les plus impactantes sont celles qui permettent de gagner du temps, de structurer l'activité et de prendre de meilleures décisions. Enfin d'accélérer la croissance sans augmenter fortement les coûts

L'IA joue un rôle central, mais son efficacité dépend fortement de l'intégration avec les autres outils (data, CRM, automatisation).

Formation, gouvernance et accompagnement

Les salariés sont-ils formés à l'utilisation de l'IA ?



Presque 2/3 des employés, ne sont pas formés à l'IA. Le manque de formation et de cadre organisationnel limite l'exploitation optimale des outils d'IA.

Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

La majorité des très petites entreprises ne forment pas encore leurs salariés à l'IA. Cependant, il y a une dynamique en cours car environ 1 sur 4 est en train de s'y mettre, On constate que 20% de celles-ci mettent des formations en place.

L'IA reste un outil d'appoint et peu maîtrisé stratégiquement

La formation est rare ou informelle, les salariés apprennent souvent, "sur le tas" ou via des outils simples (chatbots, correcteurs)

Conséquence, ces entreprises ont un usage basique et un faible impact sur la performance. Dans les structures de moins de 10 salariés, la formation à l'IA reste encore minoritaire, mais on observe un début d'adoption progressive.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Contrairement aux très petites structures, la formation à l'IA devient beaucoup plus répandue. Près de 1 entreprise sur 2 forme ses salariés, et plus des 3/4 sont engagées dans ce sens.

Dans les entreprises de 11 à 249 salariés, la formation à l'IA est largement plus développée, avec une vraie dynamique d'intégration, même si tout n'est pas encore généralisé. Il y a davantage de formations structurées. Certaines entreprises forment en interne et mettent en place des experts ou équipes dédiées.

L'IA y est mieux exploitée, mais dépend fortement, de la stratégie et de l'accompagnement.

Pour les entreprises de 11 à 249 salariés, certaines ont identifié des acteurs locaux mais cela reste minoritaire et non systématique. La majorité est encore en phase de structuration ou d'exploration

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

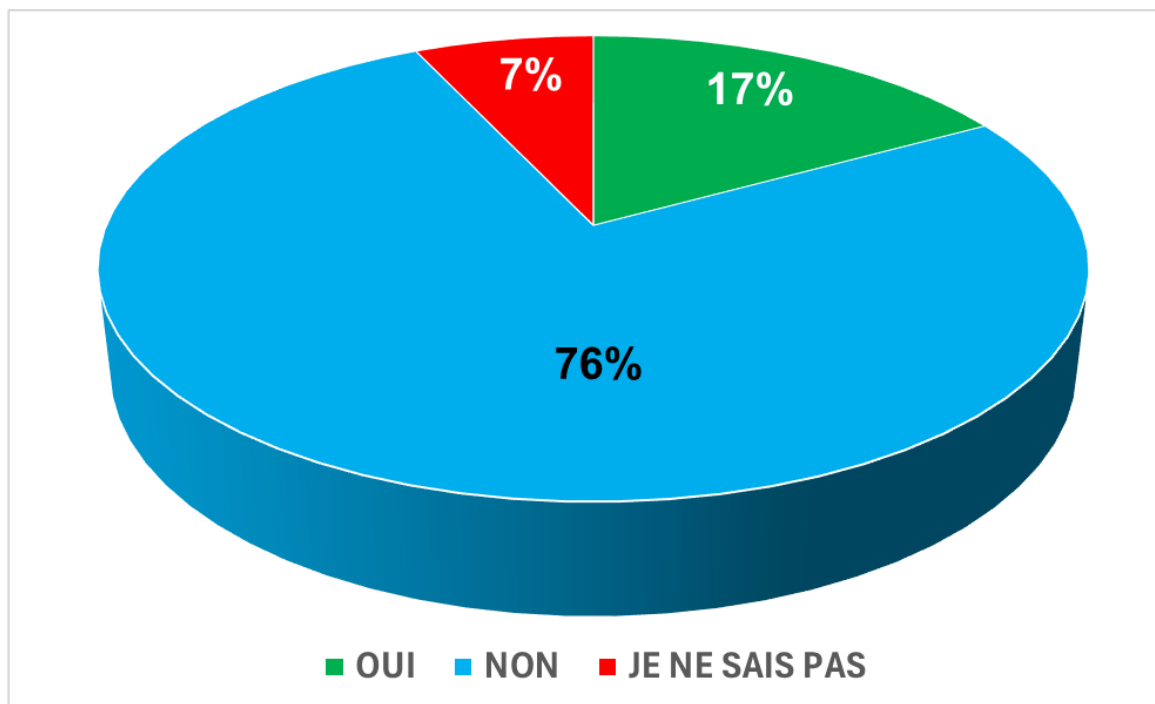
Une minorité d'entreprises a réellement identifié, les prestataires, les experts et les organismes de formation implantés en Dordogne.

Certaines ont recours à des acteurs hors territoire (nationaux ou spécialisés) et les autres en cours de réflexion. Les grandes entreprises sont les plus avancées sur l'IA (environ 33 % d'usage), mais elles privilégient souvent des solutions internes ou des grands cabinets ou prestataires spécialisés. Le recours à un prestataire existe, mais il est souvent non local et intégré dans une stratégie globale groupe.

De plus seulement 29 % des entreprises passent par des prestataires pour l'IA, ce qui montre que l'externalisation n'est pas dominante.

Pour résumer, pour les entreprises de plus de 250 salariés, certaines ont identifié des prestataires, mais rarement locaux (Dordogne). La majorité n'a pas identifié d'acteurs locaux ou ne les mobilise pas

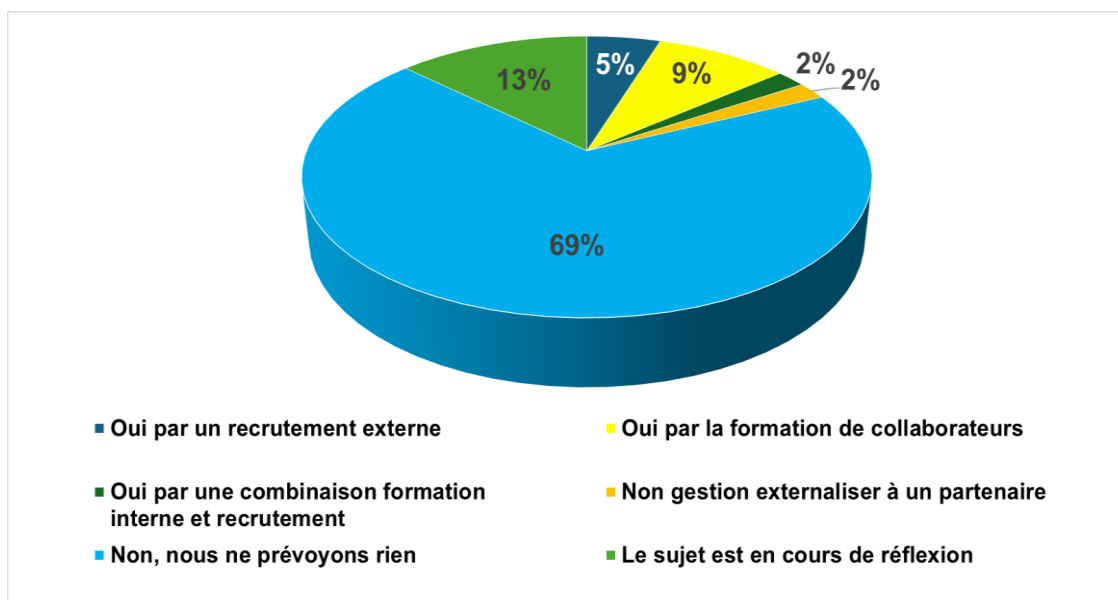
Existe-t-il des règles ou une charte d'utilisation de l'IA dans votre établissement ?



La charte d'utilisation de l'IA est un outil de gouvernance incontournable. Elle fixe les règles et bonnes pratiques pour sécuriser, structurer et responsabiliser les usages de l'IA, dans le respect des exigences éthiques, réglementaires et de conformité.

Dans notre enquête, la majorité des entreprises (peu importe leur taille), n'a pas de charte ni de règles concernant l'IA.

Prévoyez-vous de recruter une personne pour déployer ou gérer l'IA au sein de votre structure, ou de former en interne des personnes ressources ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Elles envisagent très rarement de recruter une personne dédiée à l'IA par le fait que ça engendre des contraintes de budget et le fait d'avoir des effectifs trop réduits pour spécialiser un poste

Elles privilégient plutôt, la montée en compétences interne (former une ou deux personnes), ou une approche encore plus pragmatique, par un usage informel par le dirigeant, soit par une auto-formation ou des outils utilisés sans stratégie structurée.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

En revanche, pour les entreprises de 11 à 249 salariés, la lecture est plus structurée que pour les TPE.

La formation interne est privilégiée majoritairement. Elles identifient souvent des référents internes avec une mise en place progressive de montée en compétences, avec une logique de diffusion de l'IA dans plusieurs services.

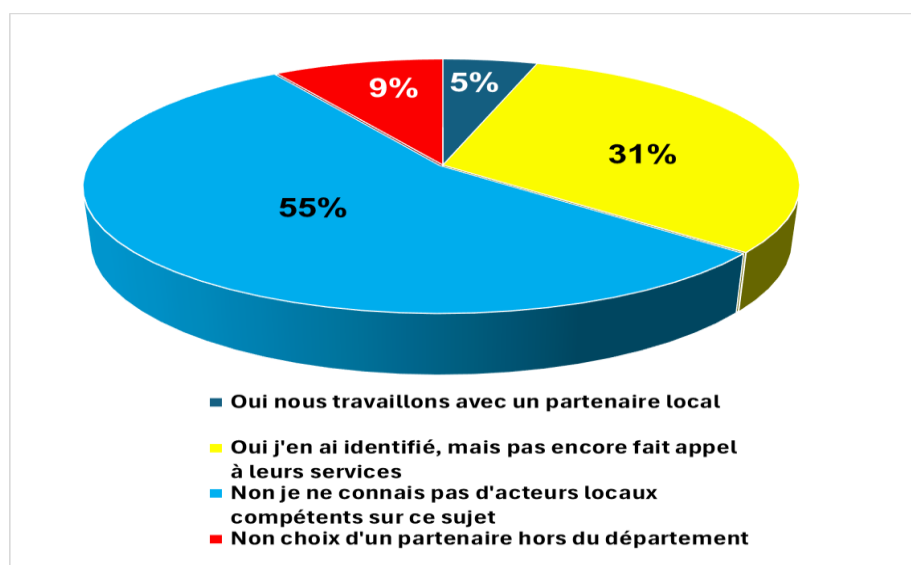
Des recrutements envisagés, mais de façon ciblée, sur des profils hybrides ou une intégration de compétences IA dans un poste existant.

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

La tendance dominante est mitigée. 50 % des grandes entreprises sont encore en phase de réflexion. Les stratégies sont ensuite très dispersées : Quelques-unes testent la montée en compétences interne, d'autres privilégient l'externalisation et très peu passent à l'action structurée (recrutement dédié)

Même dans les grandes structures, il n'y a pas encore de stratégie homogène. L'IA est identifiée comme un enjeu, mais les modalités de mise en œuvre restent floues ou exploratoires, On est encore dans une phase de transition stratégique, pas dans un déploiement massif structuré.

Pour vos projets ou réflexions liés à l'IA, avez-vous identifié des prestataires, experts ou organismes de formation implantés en Dordogne capables de vous accompagner ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Une faible identification de prestataires locaux. En réalité, des acteurs existent, mais ils restent peu visibles pour les TPE. Ce n'est pas un manque d'offre, mais plutôt, un problème de visibilité. L'offre existe mais est peu identifiée localement. Fragmentée (freelances, petits cabinets, réseaux).

Beaucoup de TPE sont encore au stade de découverte de l'IA, donc pas encore dans une logique de "prestataire".

En résumé, pour les entreprises de moins de 10 salariés des acteurs existent en Dordogne, mais ils sont peu identifiés et peu mobilisés.

Donc la réalité du baromètre est un marché d'accompagnement IA encore largement inexploité côté TPE et un fort besoin de structuration et de lisibilité de l'offre locale.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Pour les entreprises de 11 à 249 salariés, une minorité a identifié des prestataires locaux. Une part importante est soit en cours d'identification, soit n'a pas encore identifié d'acteurs précis

Quelques entreprises déclarent travailler avec des prestataires hors Dordogne ou s'orienter vers des organismes de formation.

Acteurs d'accompagnement et de structuration, Digital Valley accompagne les entreprises avec un diagnostics IA et mise en relation avec experts et ateliers et clubs IA. C'est le point d'entrée vers l'écosystème.

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

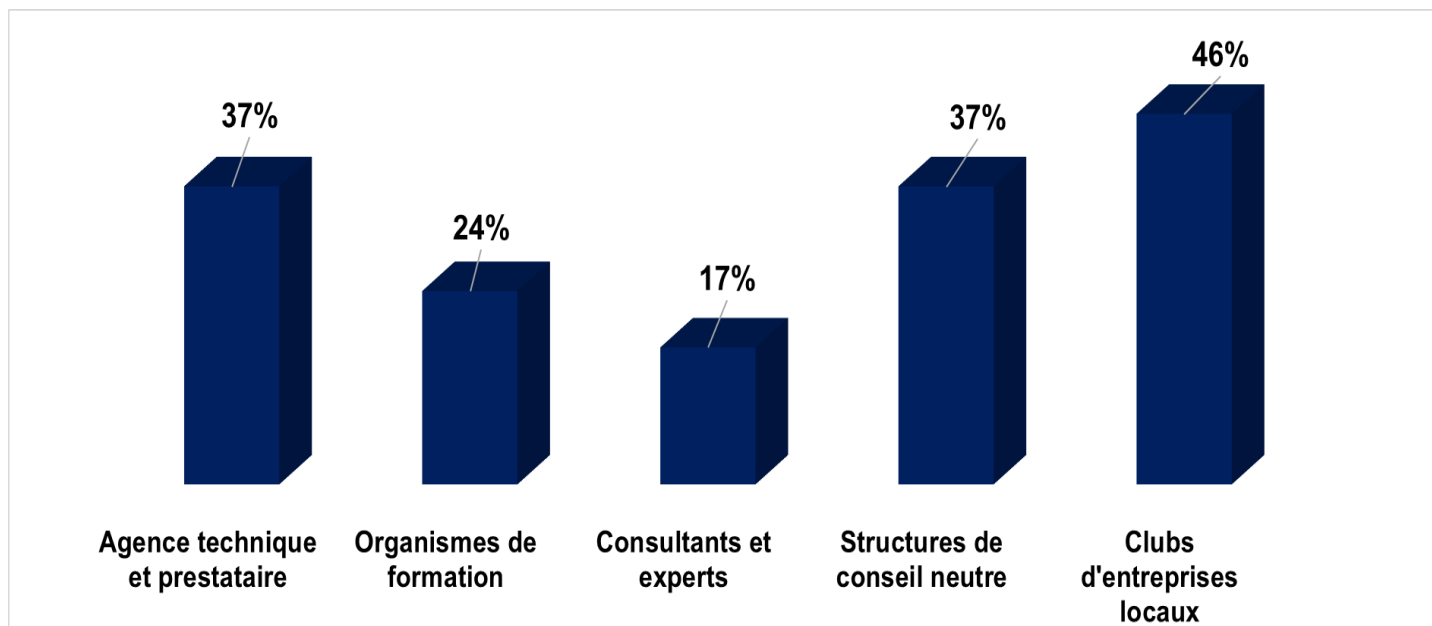
Oui, partiellement, certaines ont déjà identifié des prestataires (cabinet de conseil, ESN, organismes de formation), mais souvent hors territoire local.

Mais majoritairement beaucoup d'entreprises n'ont pas encore identifié d'acteurs implantés spécifiquement en Dordogne, même si elles travaillent avec des experts ailleurs (Bordeaux, Paris, etc.).

La problématique, est un manque de visibilité locale, ce qui engrange, un frein fréquent est la méconnaissance de l'offre locale en IA.

Globalement, la majorité des entreprises n'anticipe pas encore fortement ces besoins, ce qui freine le développement de l'IA

Quels types d'acteurs locaux souhaiteriez-vous voir davantage mobilisés pour soutenir votre transformation numérique ?



Les petites entreprises (moins de 10 salariés)

Pour les très petites entreprises (TPE), les attentes sont généralement très concrètes : elles cherchent des acteurs proches, accessibles et opérationnels rapidement. Elles sont intéressées par :

- Des organismes de formation, pour former rapidement les salariés à l'IA
- Les chambres consulaires (CCI, CMA), pour l'accompagnement et conseils
- Ou bien des consultants / prestataires locaux, → solutions simples et adaptées
- Par des structures publiques locales, → aides, financements, accompagnement

L'objectif est d'être guidé facilement et à moindre coût. Le besoin d'accompagnement est réel, surtout pour mieux exploiter l'IA, mais il reste encore à développer.

Dans les moyennes entreprises de 11 à 249 salariés

Pour les petites et moyennes entreprises (PME/ETI), les attentes sont généralement plus structurées que pour les TPE : elles cherchent à la fois du conseil stratégique, de la mise en œuvre technique et de la montée en compétences interne. Elles sont intéressées par :

- Des cabinets spécialisés (stratégie digitale, data, IA, cybersécurité)
- Des consultants indépendants expérimentés

L'aide à l'utilisation de l'IA semble nécessaire vu que l'IA progresse plus vite que le degré d'utilisation de ses compétences

Mais elles rencontrent, des difficultés à identifier clairement les bons acteurs locaux et à articuler leurs rôles.

Dans les grandes entreprises de plus de 250 salariés

Pour les entreprises de plus de 250 salariés (ETI / grands groupes), les attentes sont encore plus structurées et stratégiques. Elles cherchent moins un “prestataire isolé” qu’un écosystème local capable de soutenir des transformations complexes, à grande échelle.

Elles sont intéressées par des cabinets en transformation digitale, data, IA, cybersécurité, avec comme attentes, trajectoires globales (roadmap digitale, IA, data) et d’une gouvernance et pilotage de la transformation. D’avoir un partenariat avec des acteurs publics et institutions chambre de Commerce et d’Industrie - Région, agences de développement... Elles ont besoin d’une vision long terme alignée avec la stratégie globale. Les grandes entreprises, privilégient des partenariats structurés et durables, elles recherchent un écosystème local mature et coordonné et combinent innovation, industrialisation et transformation des compétences. Mais elles expriment souvent un besoin fort de mieux identifier et structurer l’offre locale,

Conclusion : L’IA est aujourd’hui accessible à toutes les entreprises, mais son exploitation dépend fortement de leur taille :

L’enquête met en évidence une dynamique de transformation numérique largement engagée, mais à des niveaux de maturité et d’attentes très différenciés selon la taille des entreprises.

Les TPE (moins de 10 salariés) expriment avant tout un besoin de proximité et de simplicité. Leur transformation numérique repose sur des attentes très opérationnelles : accompagnement de base, solutions clés en main et accès facilité à des interlocuteurs locaux. Le manque de lisibilité de l’offre constitue un frein majeur à leur engagement.

Les PME et ETI (11 à 249 salariés) présentent un niveau de structuration plus avancé. Elles recherchent des accompagnements plus complets combinant stratégie, mise en œuvre technique et montée en compétences internes. Leur besoin principal réside dans la coordination des acteurs et la capacité à construire des trajectoires numériques cohérentes et financées.

Enfin, les entreprises de plus de 250 salariés adoptent une approche systémique de la transformation numérique. Elles privilégient des partenariats stratégiques avec des cabinets de conseil, des ESN et des acteurs de la recherche et de l’innovation. Leur enjeu majeur porte sur l’industrialisation des solutions, la gestion de projets complexes et le développement des compétences à grande échelle.

De manière transversale, l’enquête révèle plusieurs enseignements structurants comme une offre d’accompagnement existante mais insuffisamment lisible et coordonnée au niveau local ; un besoin fort de mise en réseau des acteurs (publics, privés, formation, innovation) et une attente commune de solutions concrètes, adaptées et rapidement activables, quelle que soit la taille de l’entreprise. Ainsi, la réussite de la transformation numérique des entreprises repose moins sur l’existence de dispositifs que sur leur lisibilité, leur accessibilité et leur articulation territoriale. Le renforcement de l’écosystème local et la coordination des acteurs apparaissent comme des leviers essentiels pour accélérer cette dynamique. C’est à ces conditions que l’IA pourra devenir un véritable levier de transformation et de compétitivité pour toutes les entreprises.