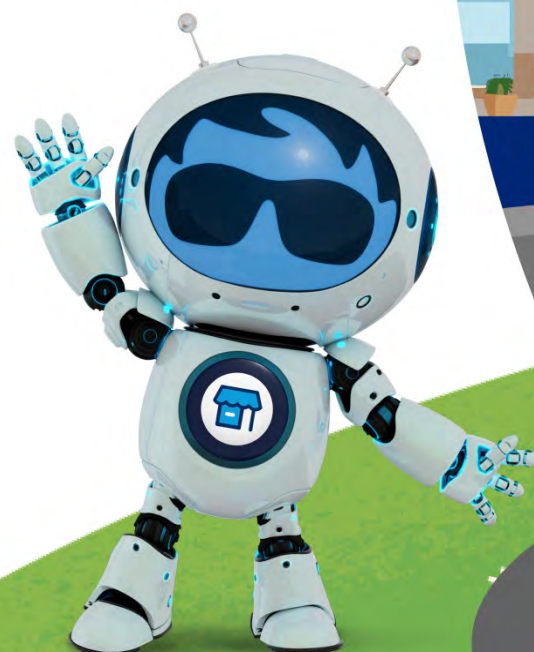


salesforce

SIXIÈME ÉDITION

Rapport des tendances clés des PME

Insights et tendances de 3 350 dirigeants de petites et moyennes entreprises dans le monde



Envoi automatisé d'e-mails



E-mail ouvert



Appeler le contact



Mes opportunités commerciales

Mon équipe

\$

\$

\$



Agentforce Service Agent

Mettre à jour l'offre

Accepter

Rejeter



Avant-propos de Salesforce

Kris Billmaier

*Vice-président et directeur général,
Sales Cloud, Self-Service
& Growth Products*

Les PME ont beau avoir de petites équipes, elles peuvent avoir un impact important. Nombre d'entre elles connaissent une forte croissance, avec des revenus comparables à ceux de concurrents beaucoup plus importants, bien qu'elles soient confrontées aux mêmes pressions avec moins de ressources.

Avec l'évolution de l'intelligence artificielle (IA) vers des [agents autonomes](#), les PME ont la possibilité d'étendre efficacement leurs activités. Les agents IA peuvent gérer de manière autonome les tâches de contact avec les clients et les tâches administratives, ce qui leur permet d'en faire plus avec des ressources limitées. Celles qui adoptent l'IA aujourd'hui constatent déjà des bénéfices évidents : une productivité accrue, des expériences clients personnalisées et une augmentation du chiffre d'affaires.

Sur la base d'une enquête menée auprès de PME leaders dans le monde entier, notre sixième édition du rapport annuel sur les PME révèle comment les entreprises tournées vers l'avenir abordent ce moment critique. Le rapport explore :

- comment les PME augmentent leurs investissements technologiques pour se mesurer à leurs concurrents plus importants
- ce qui distingue les PME à forte croissance de leurs concurrentes dans leur approche des données et de la technologie
- les enseignements tirés par les PME dans leur mise en œuvre de l'IA.

Grâce à l'IA et aux données, l'avenir s'annonce radieux pour les PME. J'espère que cette étude vous sera utile dans le contexte actuel.



Ce que vous trouverez dans ce rapport

Pour cette sixième édition, Salesforce a interrogé 3 350 dirigeants de petites et moyennes entreprises (PME) et d'entreprises en croissance, c'est-à-dire des organisations dont l'effectif est inférieur à 200 personnes. Cette enquête menée à l'international révèle :

- ce qui distingue les PME en forte croissance que leurs concurrentes
- comment les PME élaborent leur stratégie technologique pour atteindre leurs objectifs
- l'impact de l'IA sur la productivité et le chiffre d'affaires, et les projets clés pour étendre l'IA.

En raison des arrondis, le cumul des pourcentages de ce rapport n'est pas toujours égal à 100 %. Tous les calculs de comparaison sont réalisés à partir de nombres totaux (et non de nombres arrondis).

Les données figurant dans ce rapport proviennent d'une enquête en double aveugle (étude où ni les participants ni les enquêteurs ne connaissent l'objectif précis) menée entre le 3 août 2024 et le 16 septembre 2024. Les personnes interrogées représentent 26 pays sur six continents. Toutes les personnes interrogées sont des membres de panel tiers. Pour obtenir davantage de données démographiques sur l'enquête, [consultez la page 47](#).



3 350 dirigeants de petites et moyennes entreprises interrogés dans le monde entier

À propos de ce rapport

Niveaux de performance des entreprises

Tout au long de ce rapport, nous classons les répondants à l'enquête selon les niveaux suivants, sur la base des variations de revenus au cours des 12 derniers mois.

62 %

En croissance

Augmentation des recettes de plus de 5 %

30 %

En stagnation

Évolution des recettes entre -5 % et +5 %

8 %

En déclin

Baisse des recettes de plus de 5 %



Sommaire

Synthèse 06

Chapitre 1 | Les PME voient globalement l’avenir en rose..... 07

Chapitre 2 | Les investissements technologiques ouvrent la voie de la croissance..... 11

Chapitre 3 | Les PME adoptent l’IA à l’aube de l’ère agentique 16

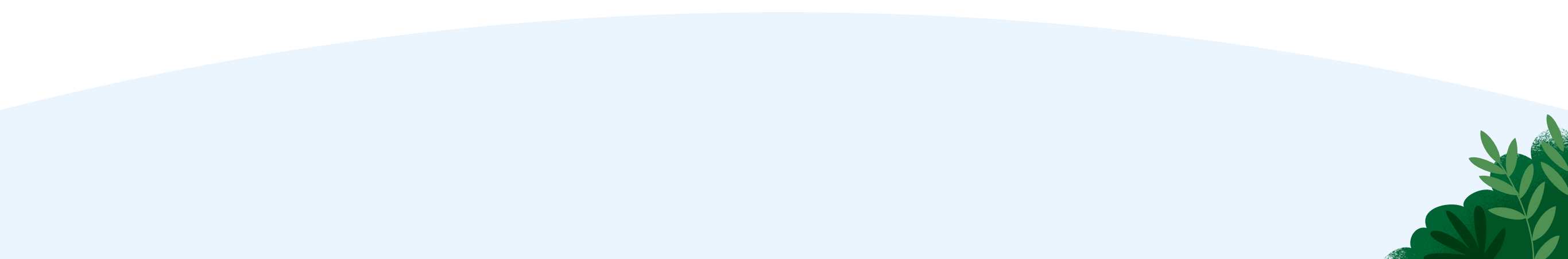
Chapitre 4 | Les stratégies de données intelligentes changent la donne 23

Perspectives 27

Annexes 30

Profils des secteurs d’activité 38

Données démographiques de l’enquête 46



Synthèse

En quête d'efficacité et de croissance, les PME augmentent leurs investissements technologiques afin de renforcer leurs relations avec les clients et de développer leurs activités. Elles reconnaissent l'importance d'adopter l'IA et de donner la priorité à des stratégies en matière de données qui offrent rapidité, fiabilité et une compréhension claire des clients, tout en gagnant et en conservant leur confiance. Ces mesures proactives et stratégiques permettent aux PME de prospérer aux côtés de leurs concurrents plus importants dans un paysage commercial en évolution rapide.

01 Les PME voient globalement l'avenir en rose

Les PME poursuivent activement leur croissance et s'attaquent avec audace à des concurrents plus importants. **81 % des dirigeants de PME sont optimistes quant à l'avenir de leur entreprise.**

02 Les investissements technologiques ouvrent la voie de la croissance

Les investissements technologiques sont en augmentation. Si les dirigeants sont confiants dans leurs stratégies, certains sont dépassés par le rythme de l'évolution technologique, le nombre d'outils et les préoccupations croissantes en matière de sécurité. **Actuellement, 76 % des PME dépensent plus dans les technologies qu'elles ne le faisaient auparavant.**

03 Les PME adoptent l'IA à l'aube de l'ère agentique

Les PME ne se contentent pas d'adopter l'IA. Elles doublent leurs investissements afin d'optimiser l'augmentation de leur chiffre d'affaires, leur productivité et l'expérience de leurs clients. **90 % des PME dotées de l'IA font état d'opérations plus efficaces.**

04 Les stratégies de données intelligentes changent la donne

Conscientes de l'explosion des données et des opportunités qu'elles présentent, les PME accordent la priorité à l'organisation et à la sécurisation de celles-ci. **66 % des PME augmentent leurs investissements dans la gestion des données.**



1

**Les PME voient
globalement
l'avenir en rose**



01

Les PME en croissance accordent la priorité à l'expérience client

La gestion d'une PME est une entreprise à haut risque et à haut rendement. Il faut se rendre à l'évidence : les filets de sécurité sont minces pour les entreprises qui naviguent dans des paysages économiques et technologiques en constante évolution.

Malgré les incertitudes, les dirigeants de PME restent optimistes : **huit leaders sur dix sont confiants dans l'avenir de leur entreprise.**

Cependant, certaines PME sont plus performantes que d'autres, et leurs priorités peuvent en être à l'origine.

Le premier objectif des PME en stagnation ou en déclin est de trouver de nouveaux clients. Pendant ce temps, les PME en croissance se concentrent sur l'amélioration des expériences qui attirent les clients en premier lieu. Ces dirigeants accordent également la priorité à la mise à niveau des technologies existantes et au déploiement de nouvelles solutions pour renforcer leur activité.

Les PME se concentrent sur l'amélioration de la technologie et sur l'autonomisation des clients et des collaborateurs

Optimisme des dirigeants de PME quant à l'avenir de leur entreprise



Principales priorités des PME

PME en croissance

- 1 Amélioration de l'expérience client
- 2 Amélioration de l'utilisation des technologies et des outils existants
- 3 Mise en œuvre de nouveaux outils/technologies

PME en stagnation

- 1 Acquisition de nouveaux clients
- 2 Amélioration de l'expérience client
- 3 Renforcement de la fidélité client

PME en déclin

- 1 Acquisition de nouveaux clients
- 2 Réduction des coûts
- 3 Ciblage de nouveaux marchés

01

Les PME se sentent bien positionnées par rapport à leurs concurrents plus importants

Alors que les PME sont souvent considérées comme des outsiders, leurs dirigeants estiment que leurs entreprises offrent une valeur unique et nouent des relations plus étroites avec leurs clients que leurs concurrents plus importants.

Plus de six dirigeants de PME sur dix considèrent que leurs principaux concurrents sont des grandes entreprises, plutôt que des entreprises de leur taille.

Dans l'ensemble, ils se sentent bien positionnés par rapport à leurs concurrents plus importants. Bien que les PME disposent de moins de ressources, elles excellent dans l'art de s'adapter et de réagir rapidement aux conditions du marché. En fait, 54 % des dirigeants de PME se sentent avantagés en ce qui concerne l'adaptation aux changements du marché.

Les PME déclarent avoir une longueur d'avance pour satisfaire leurs clients et leur apporter une valeur unique

Nous offrons aux clients une valeur unique supérieure à celle des grandes entreprises.

79 %

Nous avons des relations plus étroites avec nos clients que les grandes entreprises.

77 %

Notre principale concurrence est constituée de grandes entreprises.

63 %

Comment les dirigeants de PME se perçoivent-ils par rapport aux grandes entreprises ?

● Avantagés

● Aucune différence

● Désavantagés

Réponse aux attentes des clients

63 %

33 %

4 %

Produits/services délivrés efficacement

61 %

33 %

6 %

Renforcement de la fidélité client

61 %

32 %

7 %

Adaptation aux évolutions du marché

54 %

36 %

9 %

Suivi des tendances technologiques

53 %

33 %

13 %

Exploitation des dernières technologies

51 %

34 %

15 %

Les PME relèvent les défis technologiques

Si l'augmentation du chiffre d'affaires et l'acquisition clients sont les tâches les plus difficiles pour les PME, l'adaptation aux technologies est également un défi de taille.

Alors que les entreprises continuent de se numériser, plus de la moitié des dirigeants de PME craignent de prendre du retard sur le plan technologique, et presque autant admettent qu'ils se sentent dépassés par le rythme des évolutions IT.

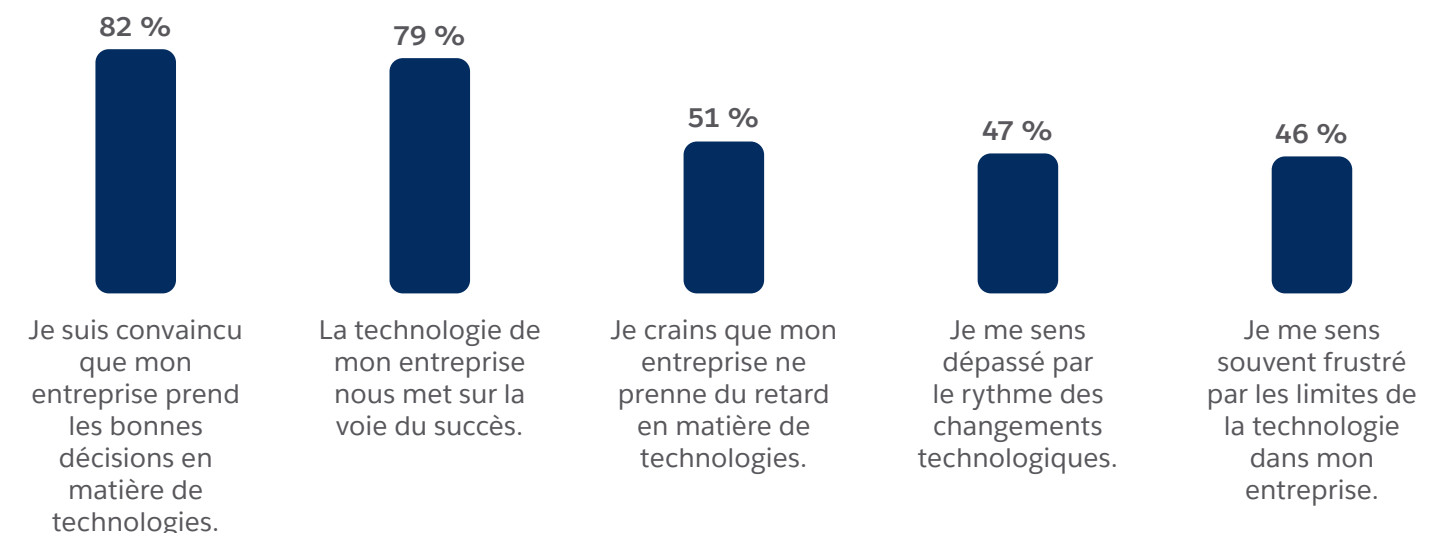
Malgré cela, ils estiment que leur entreprise prend des décisions intelligentes en matière de technologies et que leur infrastructure IT les prépare à la réussite.

Outre la croissance de l'entreprise, le principal défi des PME est de rester à la pointe de la technologie

Principaux défis des PME

- 1 Augmenter le chiffre d'affaires
- 2 Acquérir de nouveaux clients
- 3 Suivre l'évolution des technologies
- 4 Faire face à la concurrence d'autres entreprises
- 5 Fidéliser les clients

[Voir la liste complète à la page 31.](#)



2

**Les investissements
technologiques
ouvrent la voie
de la croissance**



02

Les PME augmentent leurs investissements technologiques

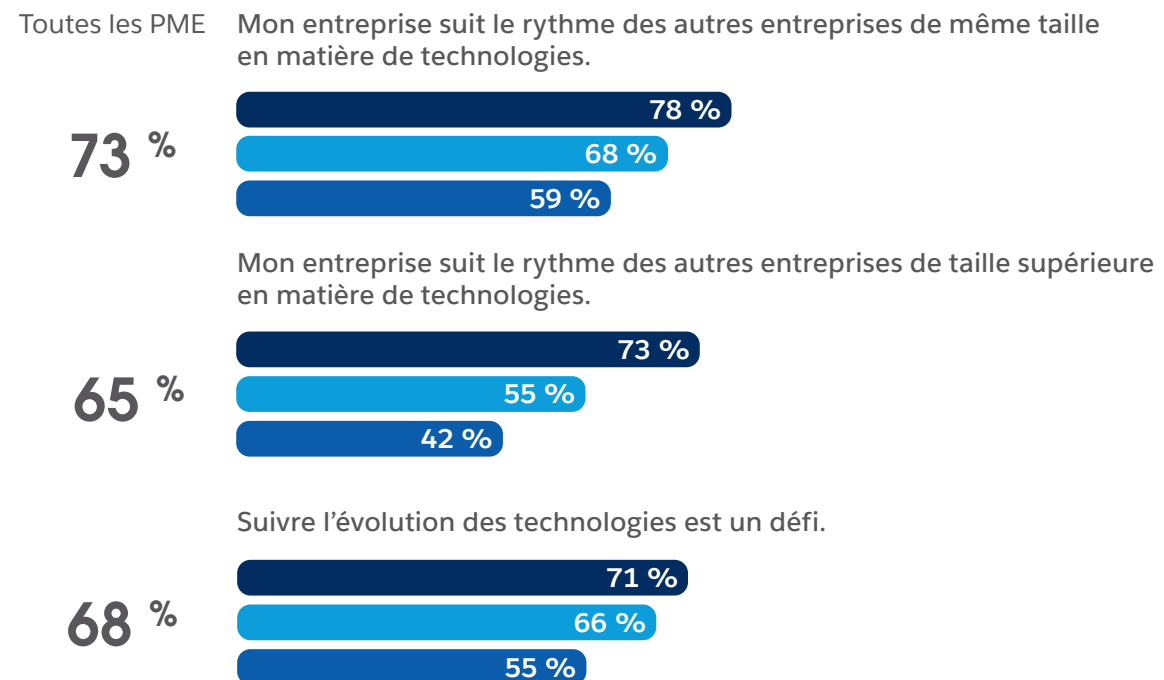
Pour répondre à la crainte d'être à la traîne sur le plan technologique, les PME augmentent leurs investissements de manière proactive. Les dépenses technologiques sont en hausse chez elles, 76 % dépensant plus que l'année dernière dans ce domaine, et seulement 5 % réduisant leurs dépenses.

En ce qui concerne les technologies, la plupart des PME pensent qu'elles suivent le rythme de leurs concurrents de taille similaire ou supérieure. Toutefois, celles dont le chiffre d'affaires est en baisse sont plus susceptibles d'être à la traîne par rapport à leurs concurrents plus importants.

Les PME en croissance sont plus susceptibles d'avoir du mal à suivre les progrès technologiques, ce qui indique qu'elles prennent le sujet au sérieux et que leurs homologues moins performantes sous-estiment peut-être ce défi qui se présente à elles.

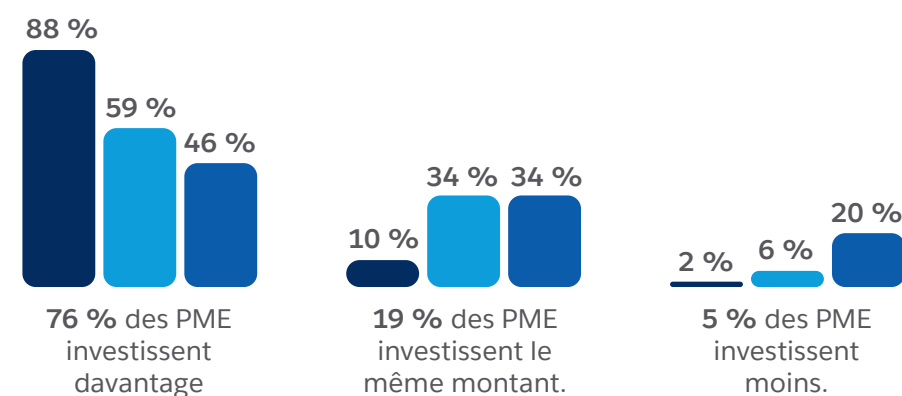
Les PME en croissance affichent des investissements et une confiance accrus

● PME en croissance ● PME en stagnation ● PME en déclin



Investissements technologiques des PME par rapport à l'année précédente

● PME en croissance ● PME en stagnation ● PME en déclin



Les PME en croissance consolident leurs infrastructures IT

Si les PME sont largement adeptes de la technologie, avoir trop d'outils n'est pas forcément un avantage.

La PME moyenne utilise sept applications professionnelles différentes, ce qui peut sembler insurmontable si l'on ne dispose pas des ressources et de l'expertise technique suffisantes. Par exemple, plus de la moitié des dirigeants de PME signalent des incohérences fréquentes dans les données de leurs différents outils.

Par rapport à leurs homologues en stagnation ou en déclin, les PME en croissance sont plus susceptibles de décrire leur technologie comme une suite intégrée. Selon une autre étude, cette approche peut réduire les pertes de temps : leurs dirigeants perdent 1,5 heure par jour, dont près d'un cinquième est imputable au passage d'une application à l'autre¹.

¹Slack, Tendances relatives à la productivité des PME, 2024

Près de la moitié des dirigeants de PME se sentent dépassés par le trop grand nombre d'outils/applications

Les données sont souvent incohérentes dans nos outils de travail.

53 %

Je me sens dépassé par le trop grand nombre d'outils de travail.

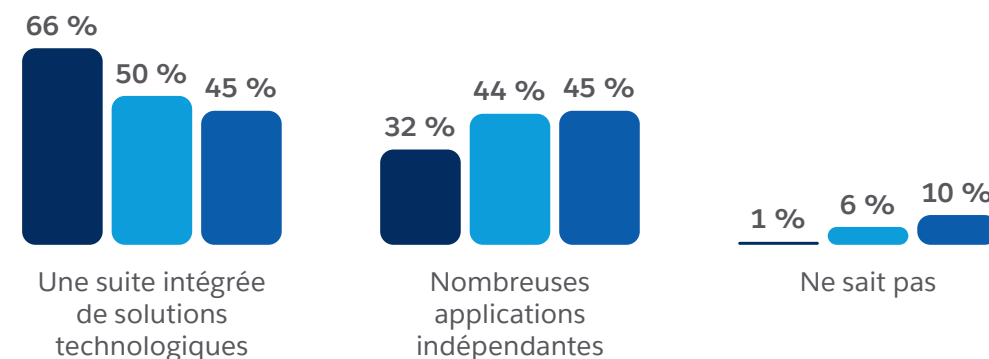
46 %

Je n'ai pas le temps de maîtriser toutes les technologies utilisées par mon entreprise.

44 %

Description par les dirigeants de PME de leur mix technologique

● PME en croissance ● PME en stagnation ● PME en déclin



02

Les dirigeants s'expriment sur leurs plus grands défis technologiques

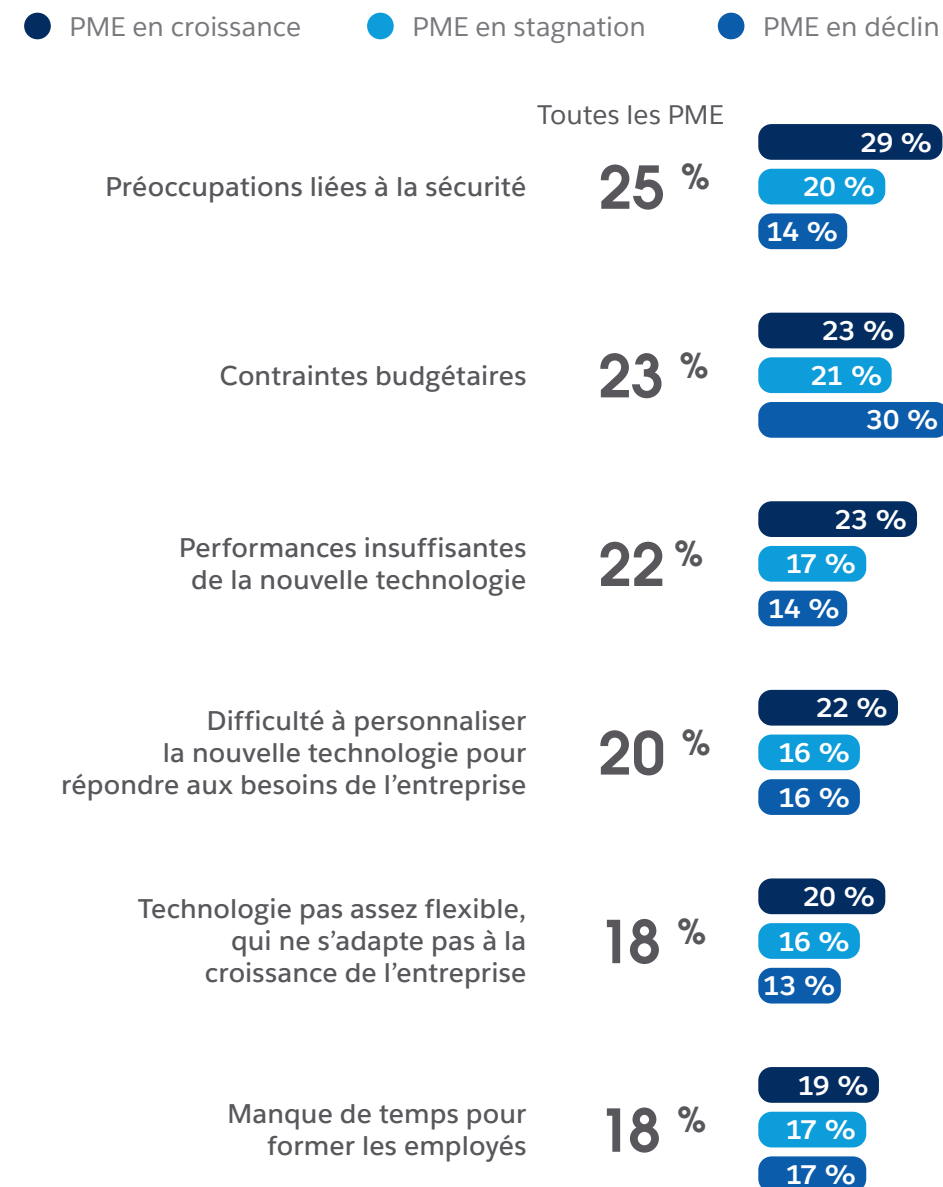
De plus en plus axées sur la technologie, les PME sont confrontées à de nouveaux défis.

Sans surprise, les PME dont le chiffre d'affaires est en baisse sont plus susceptibles de ressentir la pression des contraintes budgétaires.

Par ailleurs, les PME en croissance sont deux fois plus susceptibles d'exprimer des préoccupations en matière de sécurité, telles que les violations de données, les attaques par hameçonnage et les rançongiciels.

En outre, les dirigeants des PME en croissance semblent exiger davantage de leur technologie, une plus grande part d'entre eux exprimant des problèmes de performance, de personnalisation et d'évolutivité.

La sécurité est un obstacle technologique plus important que le budget



L'IA en tête des considérations d'investissements technologiques

Lorsque les PME évaluent une nouvelle technologie, elles prennent en compte de nombreux facteurs, notamment la fonctionnalité, le prix, la facilité de configuration et de maintenance, la qualité du service client, etc.

Les PME en croissance se concentrent principalement sur les fonctionnalités IA, une considération qui ne figure même pas dans le trio de tête de leurs homologues moins prospères. Les PME en stagnation ou en déclin, elles, s'intéressent avant tout au prix.

Lors de l'évaluation des technologies, 40 % des dirigeants de PME en croissance déclarent que les fonctionnalités IA sont extrêmement importantes, contre 23 % pour les PME en déclin.

Les PME en croissance accordent plus d'importance à l'IA que leurs homologues en stagnation ou en déclin

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

PME en croissance

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Simplicité d'utilisation
- 3 Compatibilité avec l'infrastructure ou les systèmes existants

PME en stagnation

- 1 Prix
- 2 Simplicité d'utilisation
- 3 Fonctionnalités IA

PME en déclin

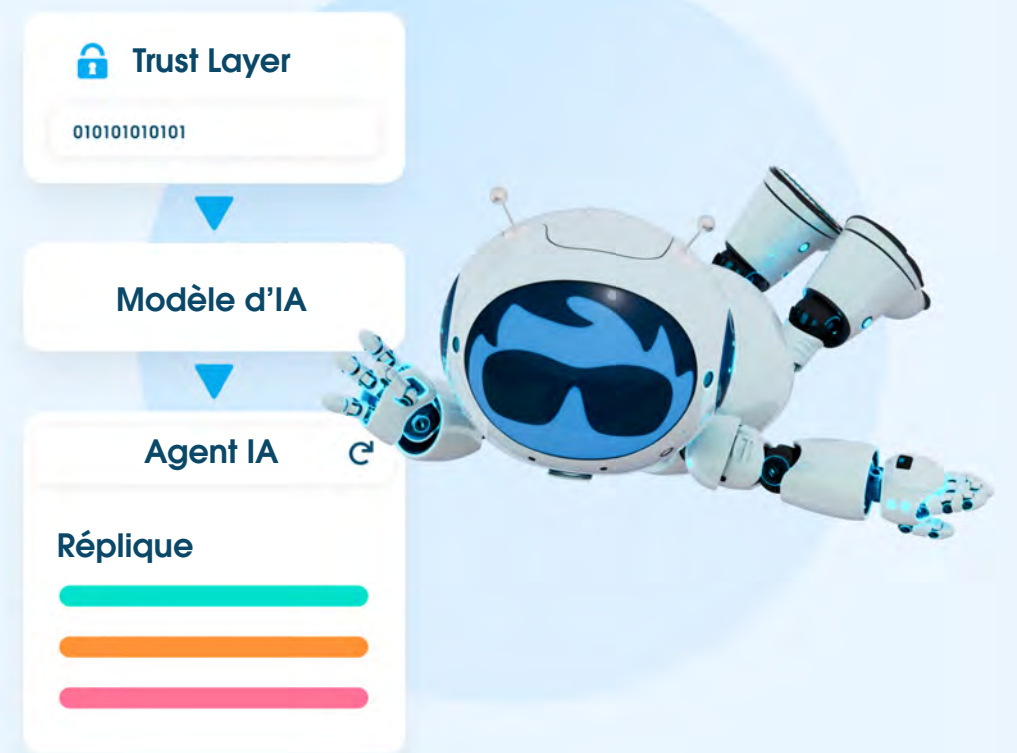
- 1 Prix
- 2 Simplicité d'utilisation
- 3 Facilité de configuration

Classement par ordre d'importance.



3

Les PME adoptent l'IA à l'aube de l'ère agentique



03

Les PME sont plus nombreuses à utiliser l'IA qu'on ne le pense

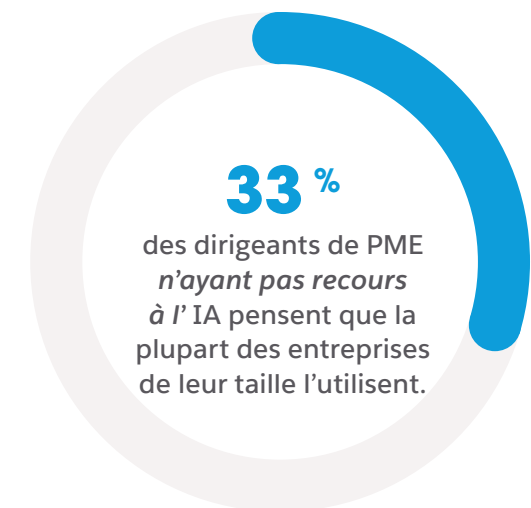
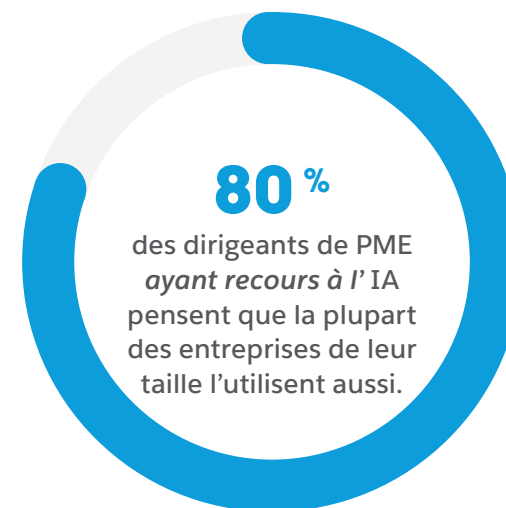
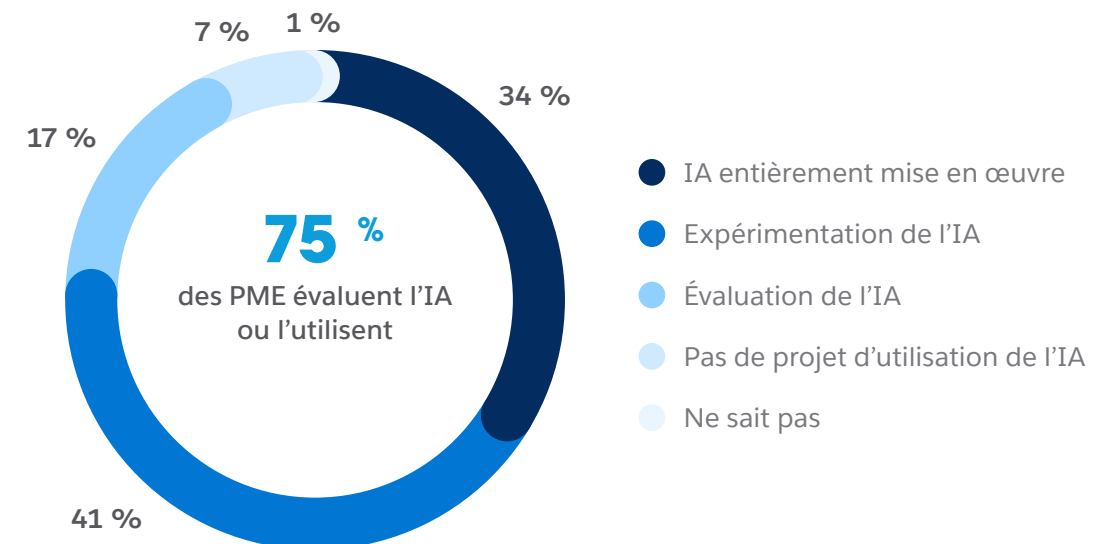
On pourrait penser que l'IA est un outil destiné aux grandes entreprises, mais elle change aussi la donne pour les PME.

Aujourd'hui, 75 % d'entre elles investissent dans l'IA d'une manière ou d'une autre, et plus d'un tiers affirment avoir pleinement mis en œuvre l'IA dans leurs opérations.

Les PME en croissance sont 1,8 fois plus susceptibles d'investir dans l'IA que les PME en déclin.

Les PME qui n'ont pas recours à l'IA sous-estiment la prévalence de cette technologie chez leurs pairs. Alors que 80 % des entreprises dotées de l'IA savent qu'il s'agit d'un outil couramment utilisé dans leur secteur, seul un tiers de celles qui ne disposent pas de cette technologie est de cet avis.

Les trois quarts des PME investissent actuellement dans l'IA



03

Les investissements dans l'IA augmentent pour répondre à de vastes cas d'usage

Les PME utilisent le plus souvent l'IA pour optimiser les campagnes marketing, générer du contenu comme des e-mails et des articles de blog, et personnaliser les recommandations aux clients. Et elles comptent bien mettre les bouchées doubles : trois PME sur quatre prévoient d'augmenter leurs investissements au cours de l'année à venir, et seulement 4 % prévoient de les réduire. **78 % des acheteurs professionnels s'attendent à ce que l'IA égale les capacités humaines au cours de la prochaine décennie¹.**

Les progrès de l'IA ouvrent un monde de possibilités pour les entreprises. L'IA peut notamment agir sans intervention humaine pour aider les clients et les collaborateurs dans l'ensemble de l'entreprise. Salesforce considère les agents intelligents autonomes comme le prochain chapitre de l'évolution de l'IA, s'appuyant sur les fondements posés par l'IA prédictive et générative.

85 % des PME ayant recours à l'IA affirment qu'elles obtiendront un retour sur investissement.

¹Rapport Salesforce « Focus sur le client connecté », 2024.

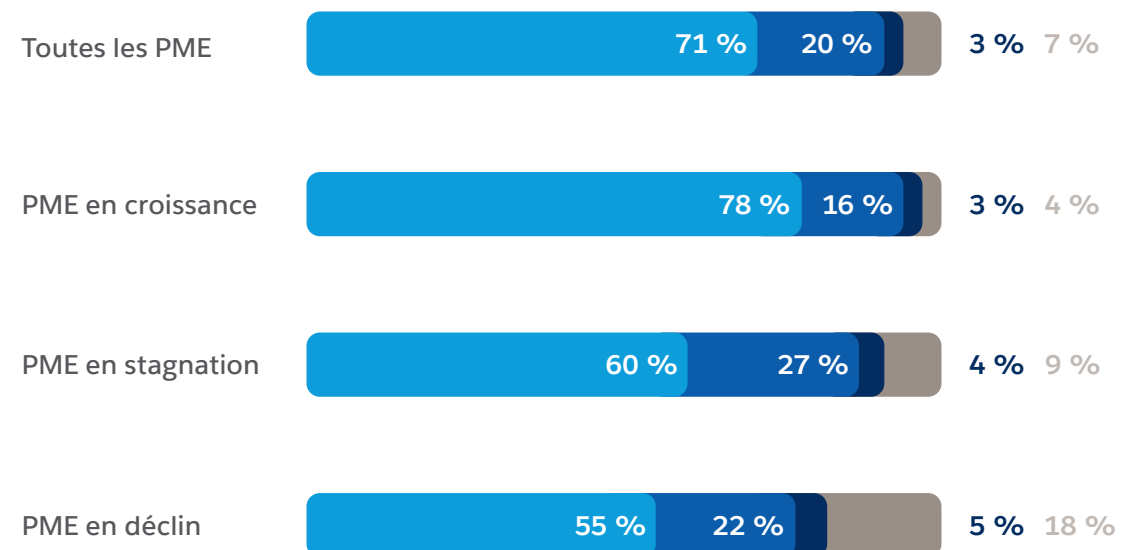
Les PME adoptent l'IA pour des usages transversaux

Principaux cas d'usage de l'IA

- 1 Optimisation des campagnes marketing
- 2 Génération de contenus
- 3 Recommandations automatisées pour les clients
- 4 Outils de recherche en langage naturel
- 5 Agents conversationnels pour services automatisés

Évolution prévue des investissements dans l'IA au cours des années prochaines

● Augmentation ● Aucun changement ● Baisse ● Ne sait pas / non applicable



03

Les dirigeants de PME sont d'accord : l'IA fournit des résultats

Les avantages de l'IA s'étendent aux collaborateurs, aux clients et aux résultats des PME. C'est une bonne chose pour toutes les entreprises, mais surtout pour celles qui disposent de peu de ressources.

Neuf PME sur dix ayant recours à l'IA constatent une plus grande efficacité de leurs opérations.

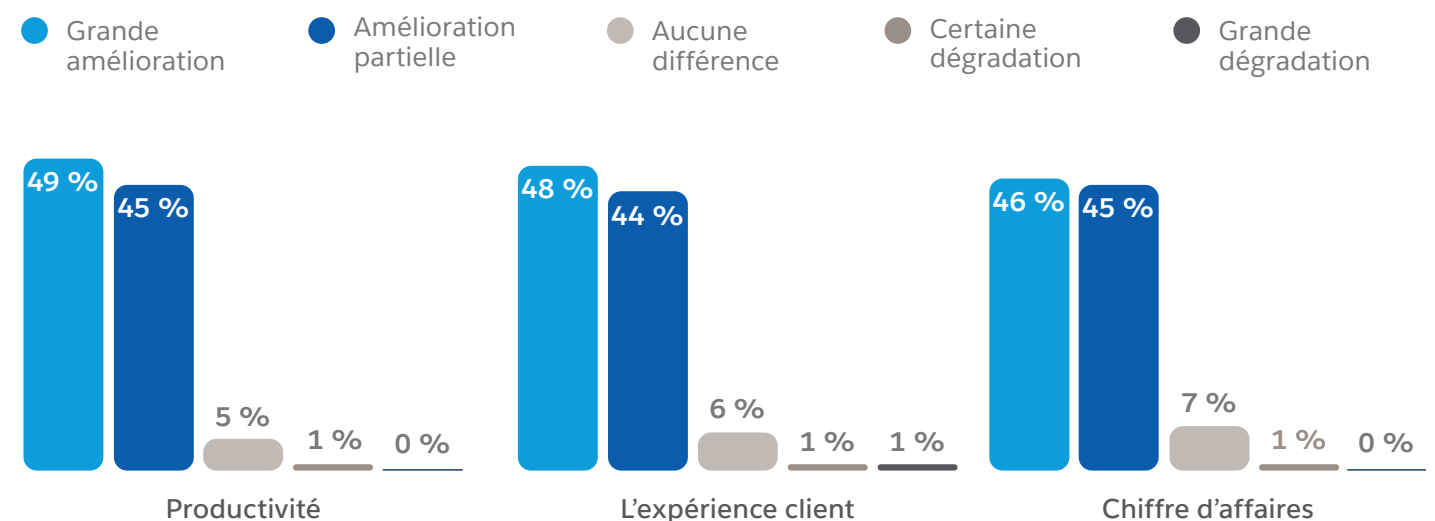
Par ailleurs, les gains d'efficacité, la personnalisation et l'évolutivité de l'IA améliorent l'expérience client, par exemple en augmentant la vitesse de livraison, en personnalisant les services, etc.

78 % des dirigeants de PME ayant recours à l'IA affirment que cette technologie va changer la donne pour leur entreprise.

Les dirigeants de PME font état d'une amélioration de la productivité, de l'expérience client et du chiffre d'affaires



Impact de l'IA dans les métriques suivantes :



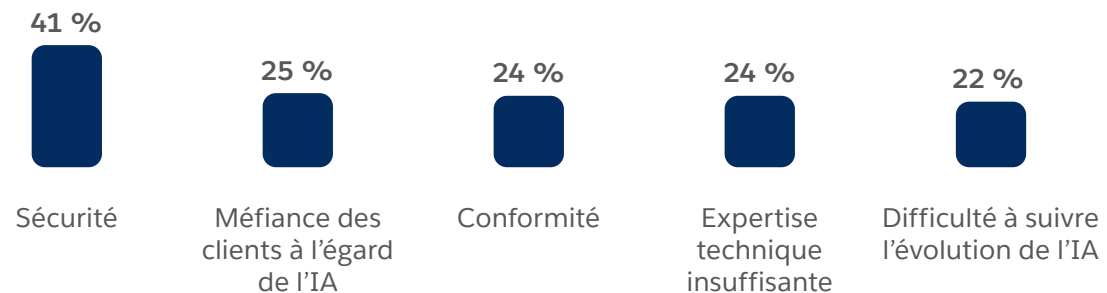
03

La sécurité en tête des préoccupations des PME en matière d'IA

Si l'IA est une aubaine pour les entreprises, elle n'est pas sans poser de problèmes. De loin, la principale préoccupation est la sécurité. Lorsqu'elle n'est pas correctement sécurisée pour des utilisations professionnelles, comme c'est le cas pour les produits grand public, l'IA peut entraîner des risques de violation de données et d'exposition d'informations sensibles.

Au-delà de la sécurité, différents secteurs sont aux prises avec leurs propres inquiétudes face à cette nouvelle technologie. Par exemple, le secteur des services financiers est particulièrement préoccupé par l'intégration de l'IA dans sa myriade de systèmes existants, et les détaillants craignent la méfiance des clients s'ils intensifient leur utilisation de l'IA.

La sécurité reste une préoccupation majeure dans tous les secteurs d'activité



Principales préoccupations des secteurs d'activité à l'égard de l'IA



Services financiers

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Mauvaise intégration avec les technologies existantes (*ex æquo*)
- 2 Difficulté à suivre l'évolution de l'IA (*ex æquo*)



Commerce et distribution

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Méfiance des clients à l'égard de l'IA
- 3 Résultats erronés



Automobile

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Préoccupations en matière de conformité
- 3 Préoccupations en matière d'éthique



Technologies

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Méfiance des clients à l'égard de l'IA
- 3 Expertise technique insuffisante

[Voir d'autres secteurs d'activité à la page 38.](#)

Le point de vue d'un expert sur l'éthique à l'ère de l'IA agentique

Quelles préoccupations éthiques entendez-vous au sujet des agents IA autonomes ?

En tant qu'organisation ayant mis en œuvre l'IA d'entreprise, les risques qui nous préoccupent sont la précision, les biais, la toxicité, la sécurité et la confidentialité. Et nous ne sommes pas les seuls à nous préoccuper de ces questions éthiques : le public, nos clients et les régulateurs sont très attentifs face à l'évolution rapide des technologies IA. Ces risques ne sont pas nouveaux, mais à mesure que l'IA passe de la génération de contenus à l'action en notre nom, il est plus important que jamais de garantir une IA digne de confiance.

Quels sont les risques liés aux données qui préoccupent le plus les clients en ce qui concerne les agents IA autonomes ?

Comme nous le savons, l'IA agentique n'est pas sans risques. Pour cette prochaine évolution, l'accent est mis sur des outils qui permettent aux gens de se concentrer sur les décisions les plus risquées et les plus difficiles à juger, et de déléguer le reste. Pour être clair, cela signifie que les humains ne sont pas systématiquement impliqués dans chaque production de l'IA. Cela ne fonctionne plus comme ça. Nous nous concentrons plutôt sur la conception intentionnelle et les contrôles au niveau du système qui soutiennent à la fois les humains et l'IA. Par exemple, permettre aux humains de garder une vue d'ensemble de leur IA et permettre à l'IA agentique de faire appel aux humains en cas de besoin.

Que peuvent faire les entreprises pour s'y préparer ?

Commencez par vous concentrer sur les données. De bonnes données sont essentielles à une bonne IA. Il a toujours été important pour les entreprises de collecter des données de qualité et de garantir la transparence et le consentement dans le processus de collecte. Il est également essentiel de garder à l'esprit que l'éthique et l'intention comptent. Les organisations devraient avoir une stratégie claire sur la manière dont elles prévoient d'utiliser les agents IA pour améliorer leurs activités, et s'assurer ensuite qu'elles sont transparentes sur le moment et la manière dont l'IA est utilisée. Les gens doivent savoir quand ils interagissent avec des agents IA ou des agents humains.



Paula Goldman

Chief Ethical and Humane Use Officer,
Salesforce

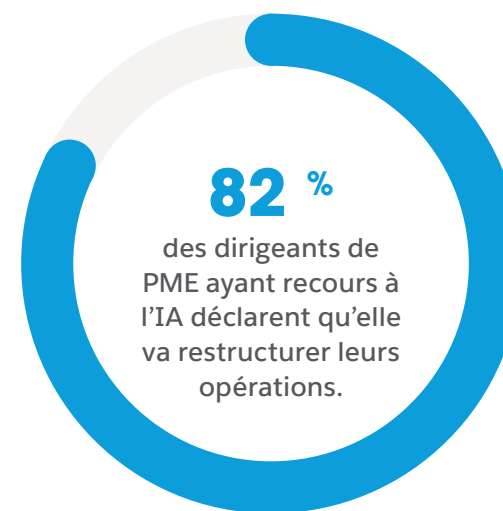
Les PME prévoient des opérations repensées

L'IA n'est pas un petit ajustement, c'est un changement radical. En effet, 82 % des dirigeants d'organisations dotées de l'IA affirment que celle-ci va remodeler leur mode de fonctionnement.

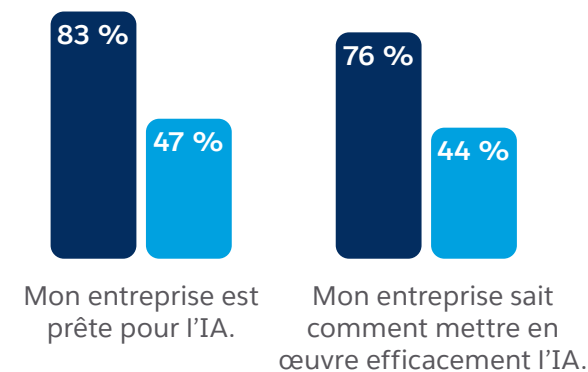
La préparation à l'utilisation de l'IA nécessite une planification, un investissement et une formation approfondis. Une fois le système mis en place, les PME peuvent procéder à d'autres changements technologiques, procéduraux et organisationnels.

Au fur et à mesure que les PME étendent leur utilisation de l'IA, elles gagnent en confiance, affichant des bonds significatifs dans leur perception de l'état des connaissances à mesure qu'elles passent de l'évaluation à l'expérimentation.

Les PME apprennent l'IA au fur et à mesure



● Expérimente avec l'IA ● Évalue des cas d'usage de l'IA



4

Les stratégies de données intelligentes changent la donne



04

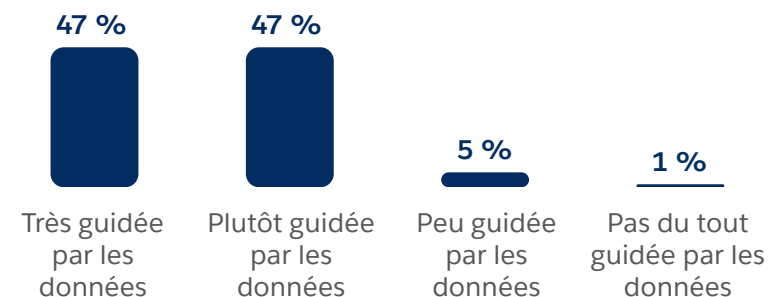
Les PME ont du mal à transformer les données en insights utiles

Des données de qualité sont à la base de nombreux processus d'entreprise, qu'il s'agisse de personnaliser les interactions avec les clients, d'analyser les performances ou de former l'IA pour qu'elle atteigne son plein potentiel.

Alors que la quasi-totalité des dirigeants de PME estiment que leur entreprise est au moins un peu guidée par les données, moins de la moitié d'entre eux affirment qu'elle est *très* guidée par les données. Cela pourrait conduire à des obstacles tangibles qui empêchent les PME de traduire les données en insights et en actions.

Les principaux facteurs qui freinent les opérations basées sur les données sont le manque de ressources et d'expertise pour analyser les données et mettre en œuvre les insights. En outre, les PME se heurtent à des obstacles techniques, tels que l'intégration de données provenant de sources multiples et l'importation de données à partir de systèmes externes.

Les PME manquent souvent de ressources et d'expertise en matière de données



[Rapport Salesforce « Focus sur les données et leur analyse », novembre 2023](#)

Classement des difficultés rencontrées par les PME pour exploiter les données

- 1 Manque de ressources / d'expertise pour extraire les données à des fins d'analyse
- 2 Manque de ressources / d'expérience pour exploiter les insights
- 3 Intégration de données provenant de sources distinctes
- 4 Manque de ressources / d'expérience pour comprendre les insights
- 5 Importation de données à partir de sources externes
- 6 Intégration des insights dans les processus existants
- 7 Silos organisationnels

Les investissements dans la gestion des données sont en augmentation

La plupart des dirigeants de PME s'accordent à dire que l'amélioration de la qualité des données de leur entreprise stimulera la productivité et le chiffre d'affaires. Au cours de l'année à venir, **66 % des PME prévoient d'augmenter leurs investissements dans la gestion des données**, un chiffre encore plus élevé pour les PME qui utilisent l'IA.

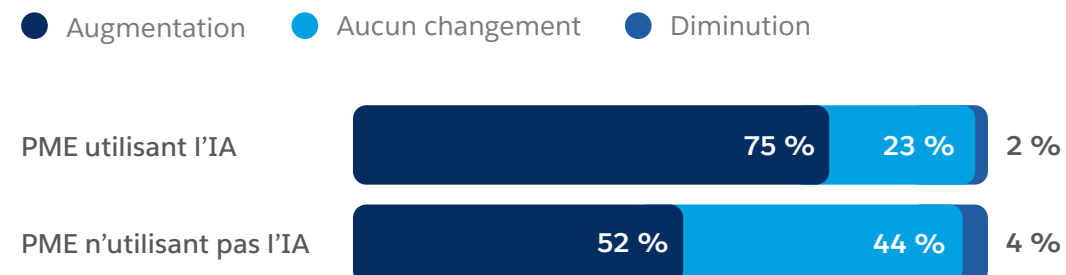
Une gestion efficace des données a toujours été importante, mais l'IA augmente les enjeux, car ses performances dépendent fortement de la qualité des données sous-jacentes.

85 % des professionnels de l'informatique des PME affirment que les résultats de l'IA dépendent de la qualité des données entrantes¹.

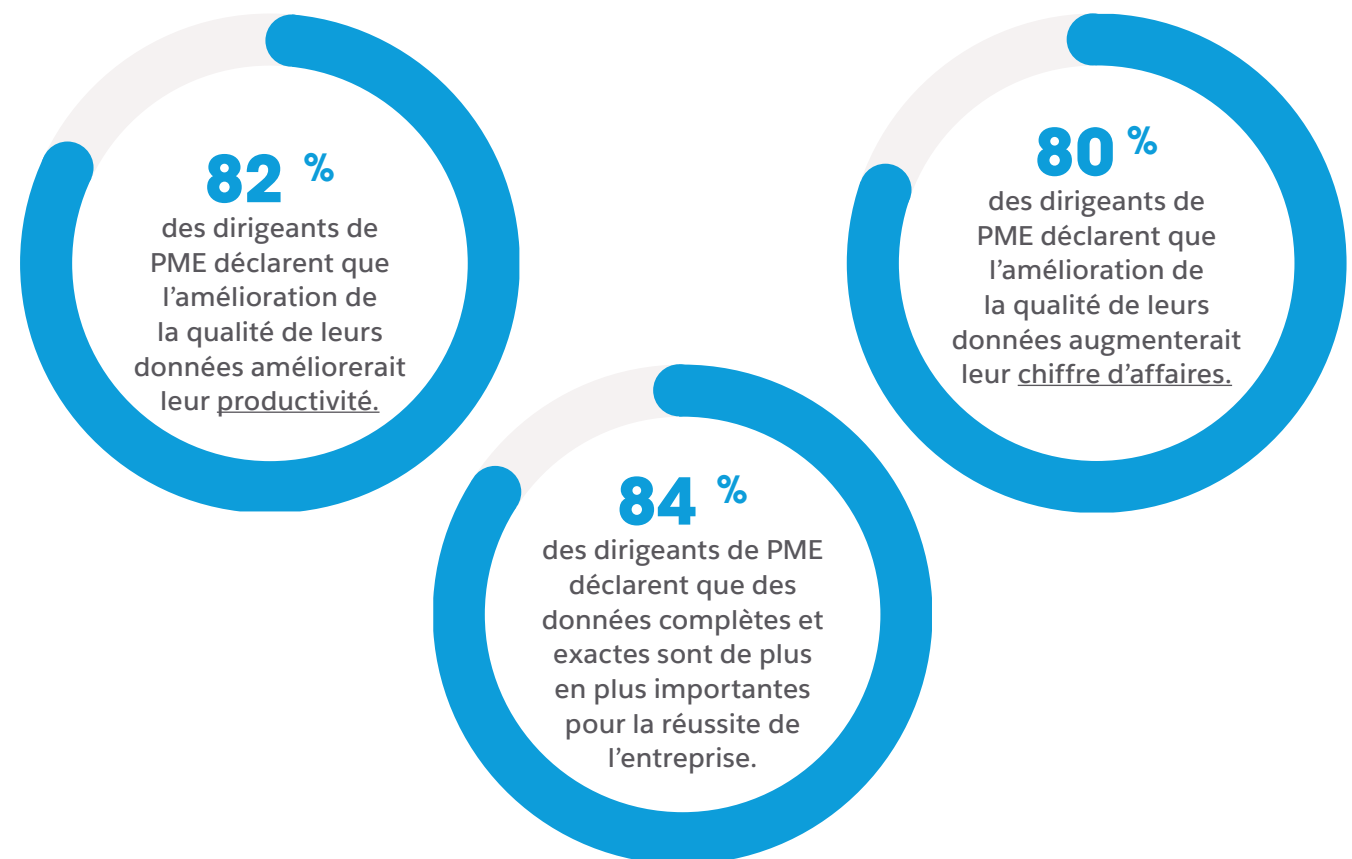
¹Salesforce, données de l'enquête Focus sur les données et leur analyse, 2023.

Les PME utilisant l'IA sont particulièrement désireuses d'améliorer la gestion de leurs données

Évolution prévue des investissements dans l'IA au cours de l'année prochaine



Les réponses « ne sait pas » et « non applicable » ne sont pas incluses dans la base.



04

Des progrès à effectuer en matière de sécurité des données

Les volumes de données augmentent les opportunités commerciales, mais aussi les risques. Cependant, les dirigeants de PME se sentent à la hauteur de la tâche.

84 % des dirigeants de PME sont convaincus que leur entreprise peut assurer la sécurité des données sensibles.

Malgré cette confiance, les PME pourraient bénéficier d'un examen plus approfondi de leurs pratiques en matière de sécurité des données. Interrogés sur des mesures de sécurité spécifiques telles que les mises à jour d'applications, l'authentification à deux facteurs ou même la protection par mot de passe de base, moins de la moitié des dirigeants de PME interrogés ont déclaré qu'ils utilisaient au moins l'une de ces mesures.

Les responsables informatiques estiment que les mesures de sécurité deviennent de plus en plus importantes à l'ère de l'IA générative, car les menaces deviennent plus sophistiquées et l'utilisation de technologies grand public comme ChatGPT expose involontairement les données de l'entreprise.

Alors que les risques augmentent à l'ère de l'IA, il reste des possibilités de renforcer la sécurité

Mesures prises pour sécuriser les données de l'entreprise et des clients

Utilisation d'une technologie basée sur le cloud pour sauvegarder et stocker des données

48 %

Création et gestion de mots de passe sécurisés grâce à des gestionnaires dédiés

46 %

Mise à jour régulière des applications

44 %

Mise en place de contrôles d'accès et/ou de surveillance pour les utilisateurs internes

44 %

Utilisation de l'authentification à deux facteurs

39 %

Stockage d'un minimum d'informations sur les clients

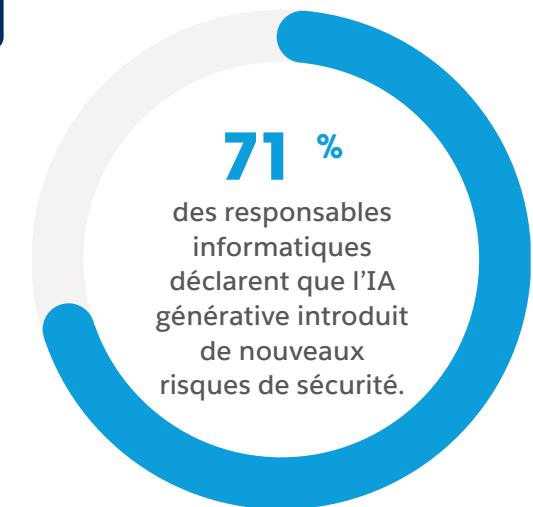
37 %

Blocage des sites malveillants avant qu'ils ne ciblent les clients

36 %

Aucun des choix ci-dessus

2 %



[Salesforce, Série de recherches sur l'IA générative, 2023](#)





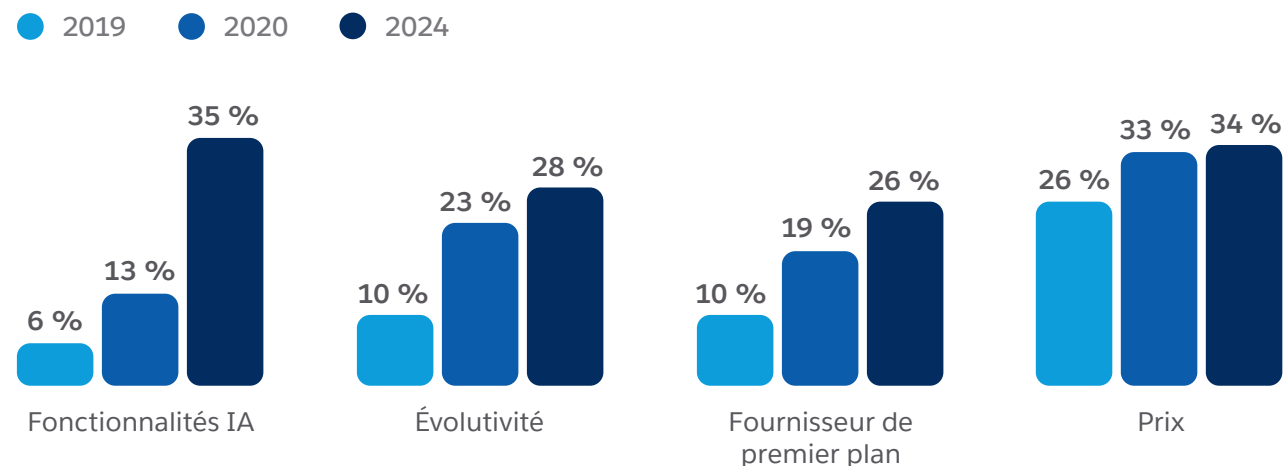
Perspectives : l'importance croissante de la confiance et de l'évolutivité

La technologie jouant un rôle de plus en plus important dans la croissance des PME, les dirigeants s'interrogent sur la façon de sélectionner les bons partenaires.

Le prix reste un facteur essentiel dans l'évaluation des technologies, mais d'autres comme l'évolutivité, la réputation du secteur et surtout les fonctionnalités d'IA ont pris de l'importance.

En outre, huit dirigeants de PME sur dix se disent prêts à dépenser davantage pour des fournisseurs de confiance et des technologies évolutives.

Dirigeants de PME décrivant les éléments suivants comme extrêmement importants pour évaluer les nouvelles technologies



Dirigeants de PME d'accord avec les déclarations suivantes :



Agents autonomes : la nouvelle vague de l'intelligence artificielle

L'IA générative n'a pris le monde d'assaut que récemment, mais une nouvelle vague est déjà là : les agents autonomes. Alors que l'IA générative peut créer un nouveau contenu sur la base d'une réplique, les agents exécutent des tâches sans intervention humaine.

Par exemple, si un client souhaite organiser un voyage dans un lieu qu'il ne connaît pas, les agents ne se contenteront pas de lui proposer des recommandations de services intelligents. Ils prendront des mesures concrètes au nom du client : visiter des sites web, démarrer des projets et même réserver des billets.



Toutes les PME auraient besoin d'une paire de mains supplémentaires, sans devoir supporter le coût d'effectifs supplémentaires. C'est la force des agents autonomes, tels que Agentforce de Salesforce. Cependant, une bonne IA a besoin de bonnes données. Salesforce fournit aux PME une infrastructure IT intégrée qui connecte les données et les applications des clients à une plateforme fiable, qui alimente une IA plus intelligente. Nous sommes déterminés à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour aider les PME à être plus productives, plus efficaces et à stimuler leur croissance.



Kris Billmaier

VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL, SALES CLOUD, SELF-SERVICE & GROWTH PRODUCTS



IA prédictive

Utilise les données historiques pour reconnaître les tendances au fil du temps.

IA générative

Crée de nouveaux contenus en fonction des prompts des utilisateurs.

IA agentique

Exécute des tâches sans intervention humaine.

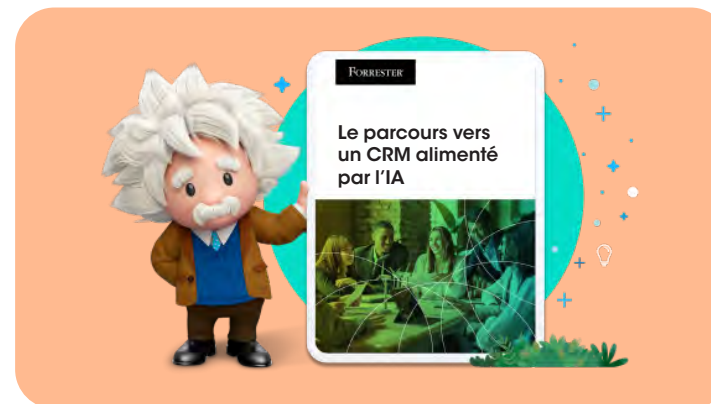
Découvrir des cas d'usage des agents →

Découvrez plus de ressources pour les PME



L'IA au service des TPE, PME et start-up : mode d'emploi

Tout ce dont vous avez besoin pour identifier les meilleurs cas d'usage de l'IA, élaborer une stratégie d'IA et apprendre comment d'autres entreprises comme la vôtre l'exploitent avec succès.

[Télécharger le guide](#)

Le parcours vers le CRM alimenté par l'IA

Forrester Consulting a interrogé plus de 700 chefs d'entreprise du monde entier pour connaître leur point de vue sur l'IA et ses avantages pour le CRM.

[Lire le rapport](#)

Salesforce pour les start-up et PME

Développez votre PME et nouez des relations pérennes avec vos clients à l'aide d'une plateforme CRM unique boostée à l'IA.

[Explorer les solutions](#)

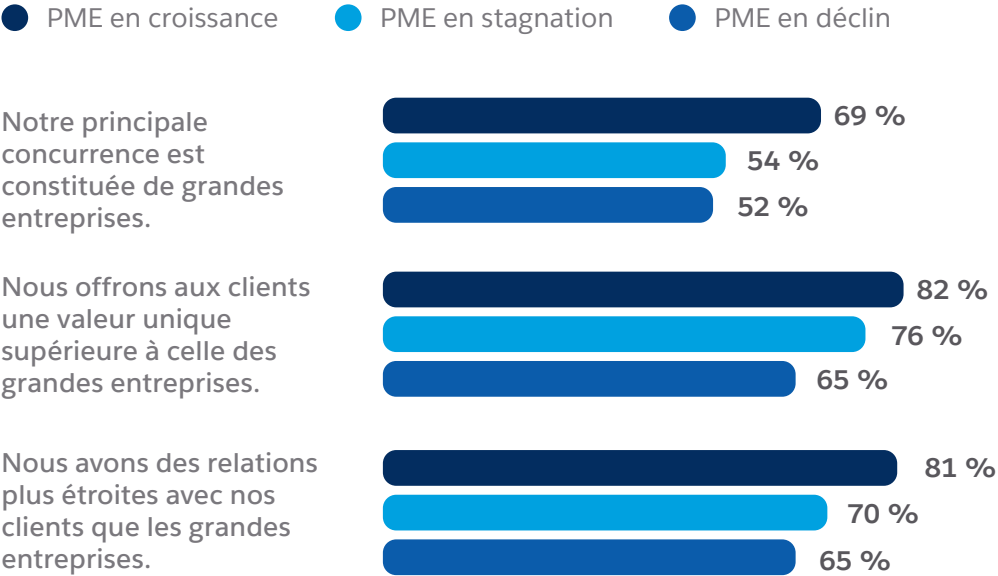
Annexes



Dirigeants de PME affirmant que les éléments suivants présentent des défis



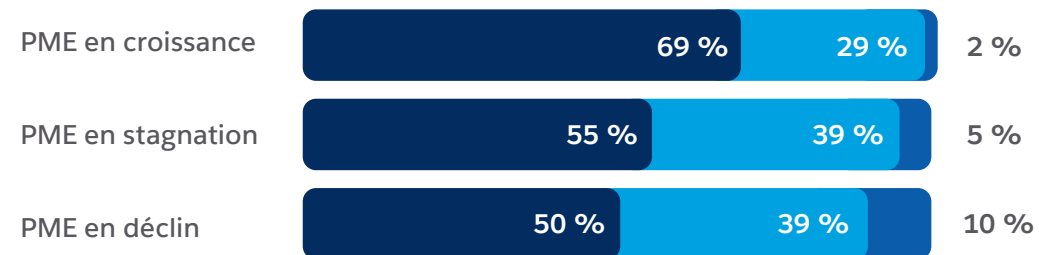
Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



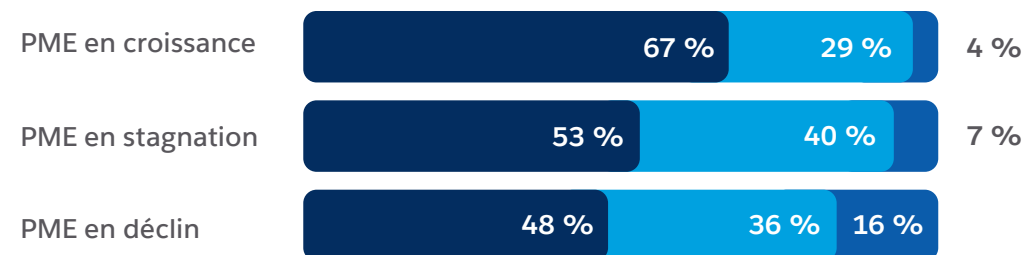
Avantages ou inconvénients perçus par les PME par rapport à leurs concurrents plus importants

● Avantageés ● Aucune différence ● Désavantagés

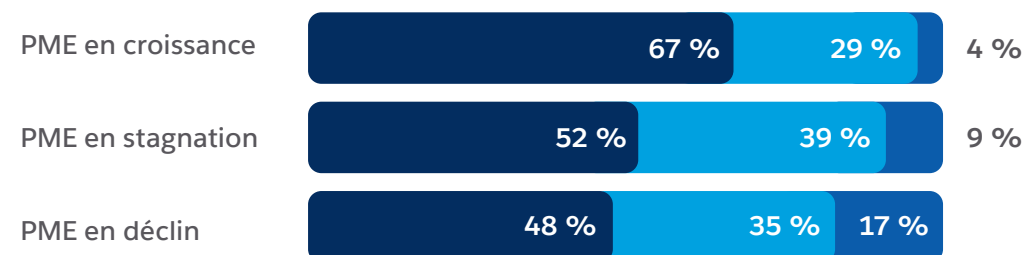
Répondre aux attentes des clients



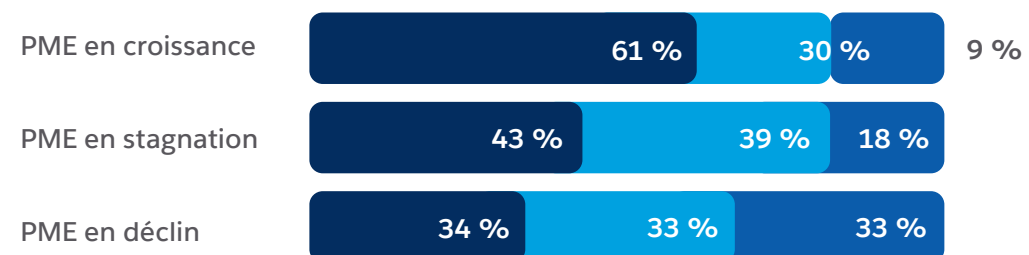
Délivrer efficacement des produits/services



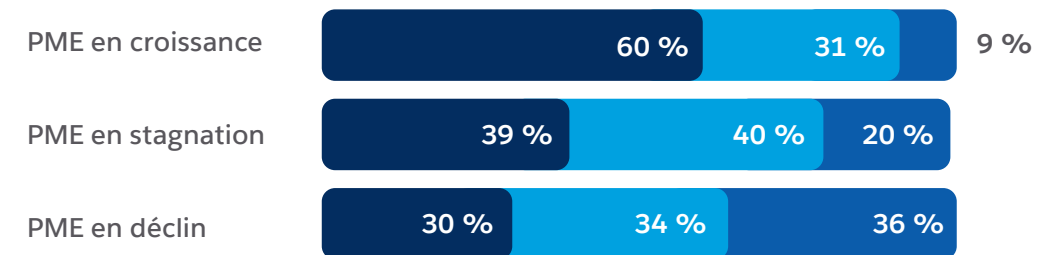
Renforcer la fidélité client



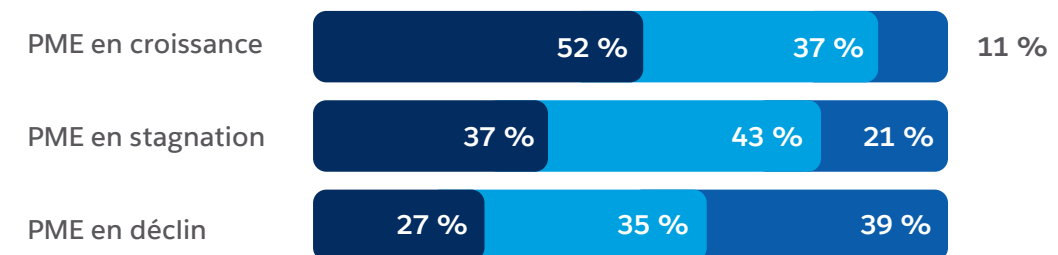
Suivre les tendances technologiques



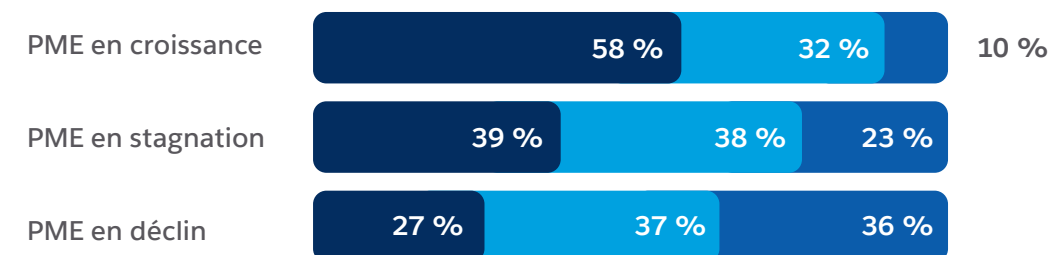
Tirer parti des dernières technologies



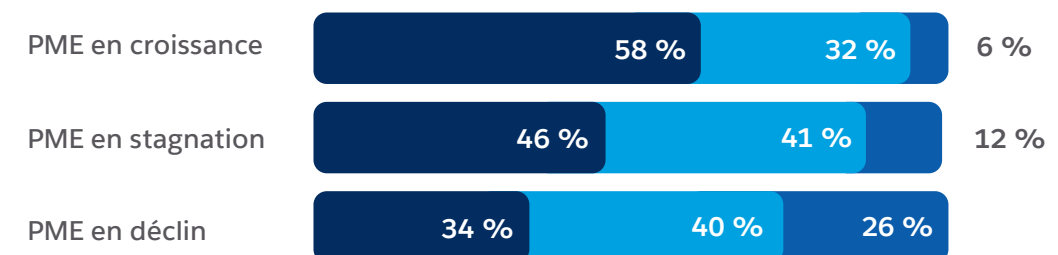
Accéder au capital



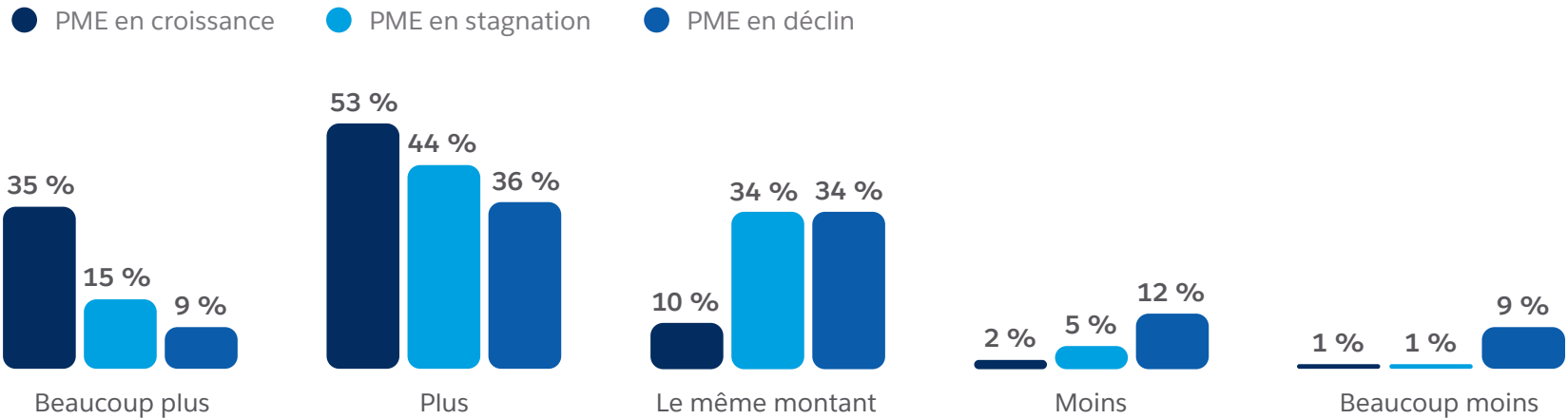
Attirer et fidéliser les meilleurs talents



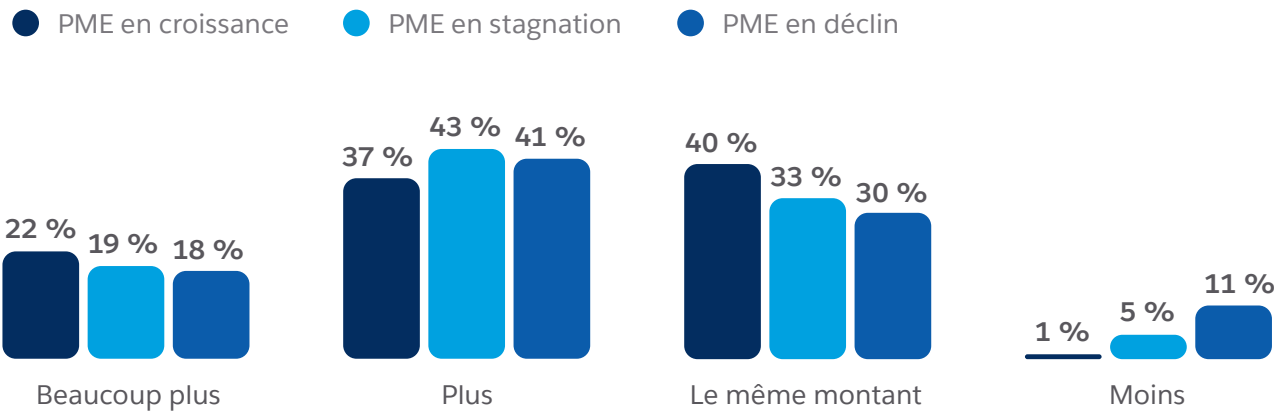
S'adapter aux évolutions du marché



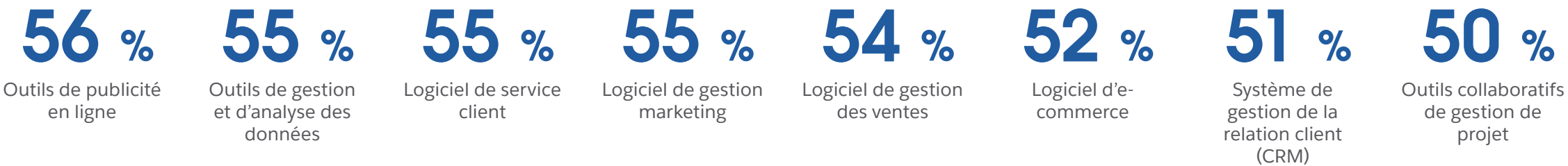
Investissements technologiques des PME par rapport à l'année précédente



Projets des PME en matière de mix technologique pour les prochaines années

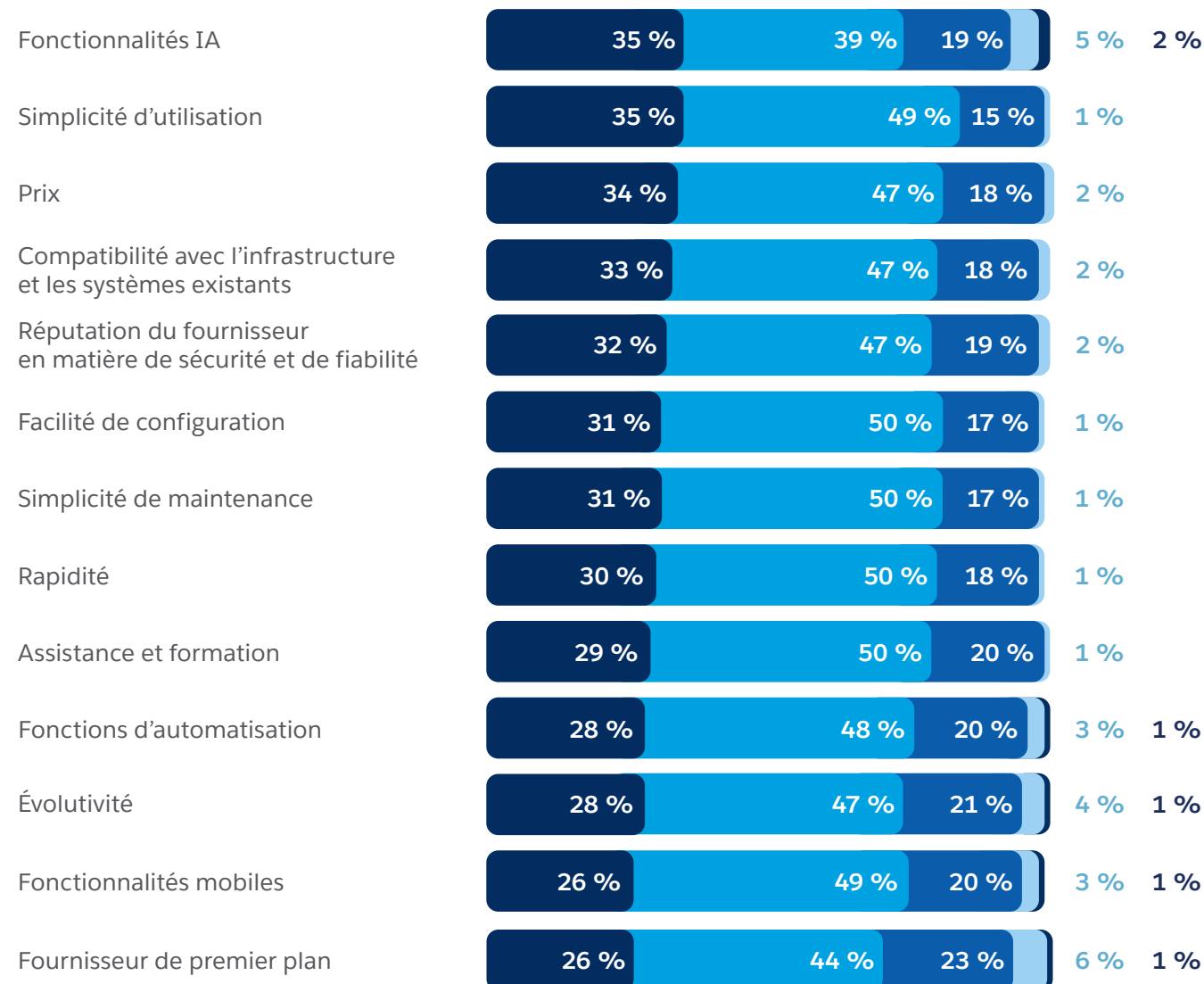


Pourcentage des PME qui utilisent les technologies suivantes



Facteurs d'évaluation des nouvelles technologies

● Extrêmement important ● Très important ● Assez important ● Pas très important(e) ● Pas du tout important(e)



Dirigeants de PME affirmant ce qui suit

● PME en croissance ● PME en stagnation ● PME en déclin

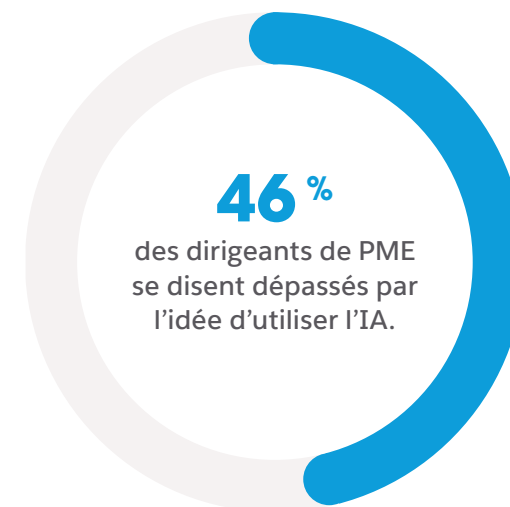
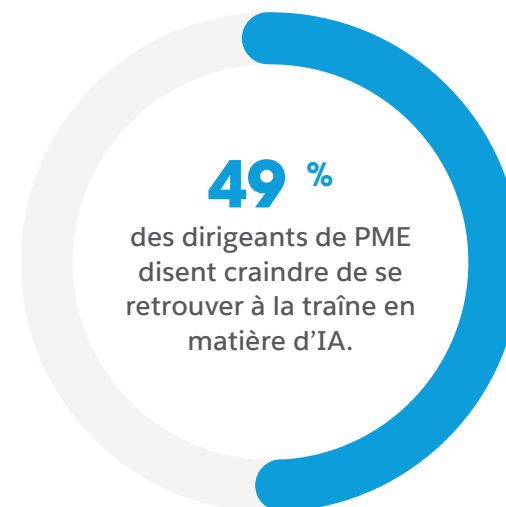
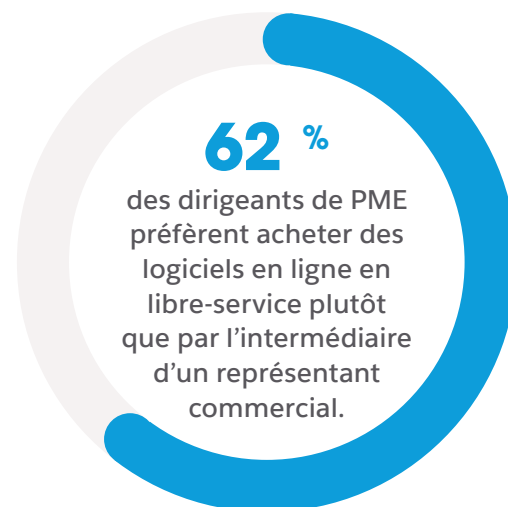
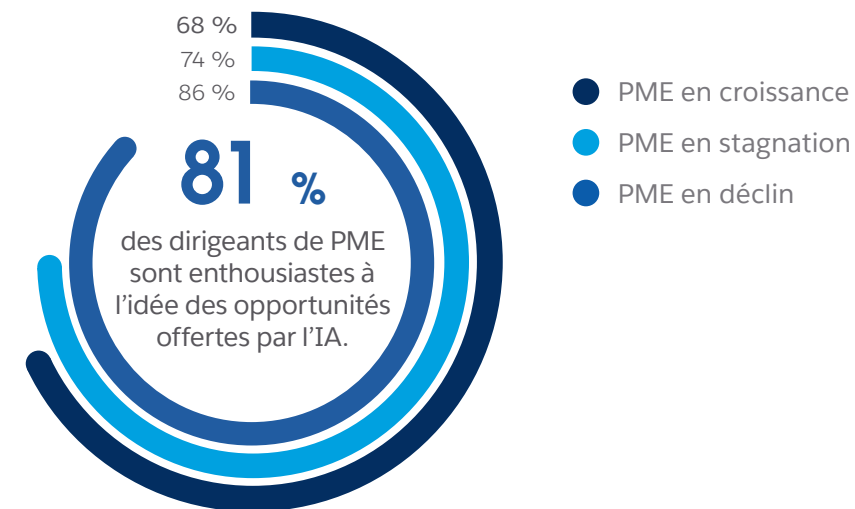
Je dépenserais plus pour une technologie vendue par des fournisseurs de confiance.



Je dépenserais plus pour une technologie qui évolue.



Je préfère travailler avec des fournisseurs de technologie avec lesquels nous avons déjà des relations.



Dirigeants de PME qui déclarent que la plupart des entreprises de leur taille utilisent l'IA

● PME utilisant l'IA ● PME n'utilisant pas l'IA



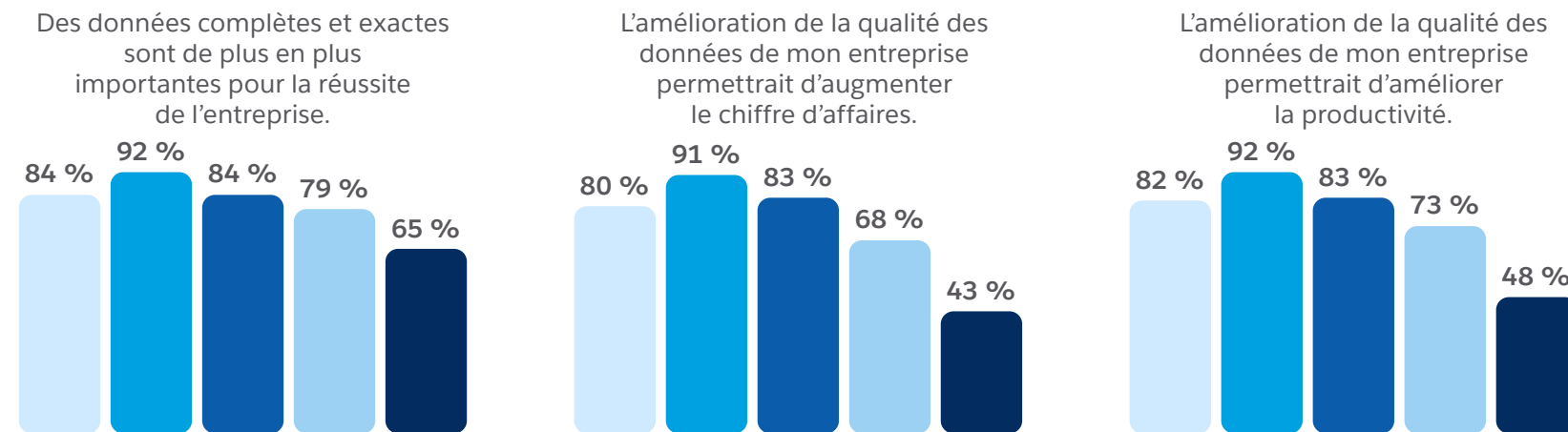
Dirigeants de PME qui affirment que la plupart des entreprises de leur taille utiliseront l'IA d'ici cinq ans

● PME utilisant l'IA ● PME n'utilisant pas l'IA



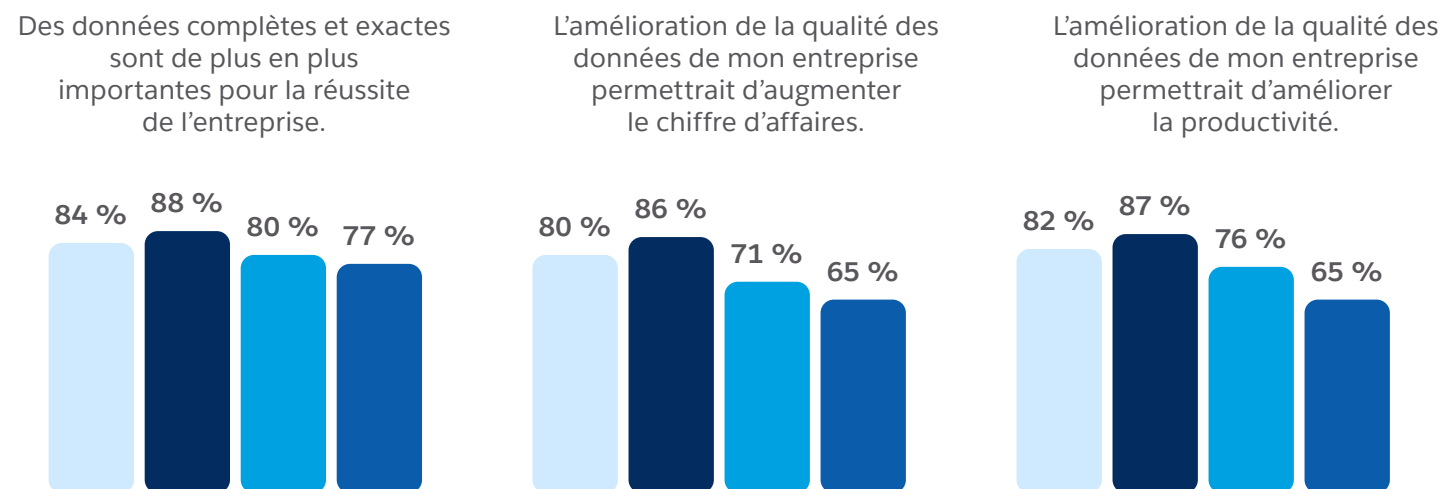
Dirigeants de PME affirmant ce qui suit

● Toutes les PME ● IA entièrement mis en œuvre ● Expérimentation de l'IA ● Évaluation des cas d'usage de l'IA ● Ne prévoit pas d'utiliser l'IA

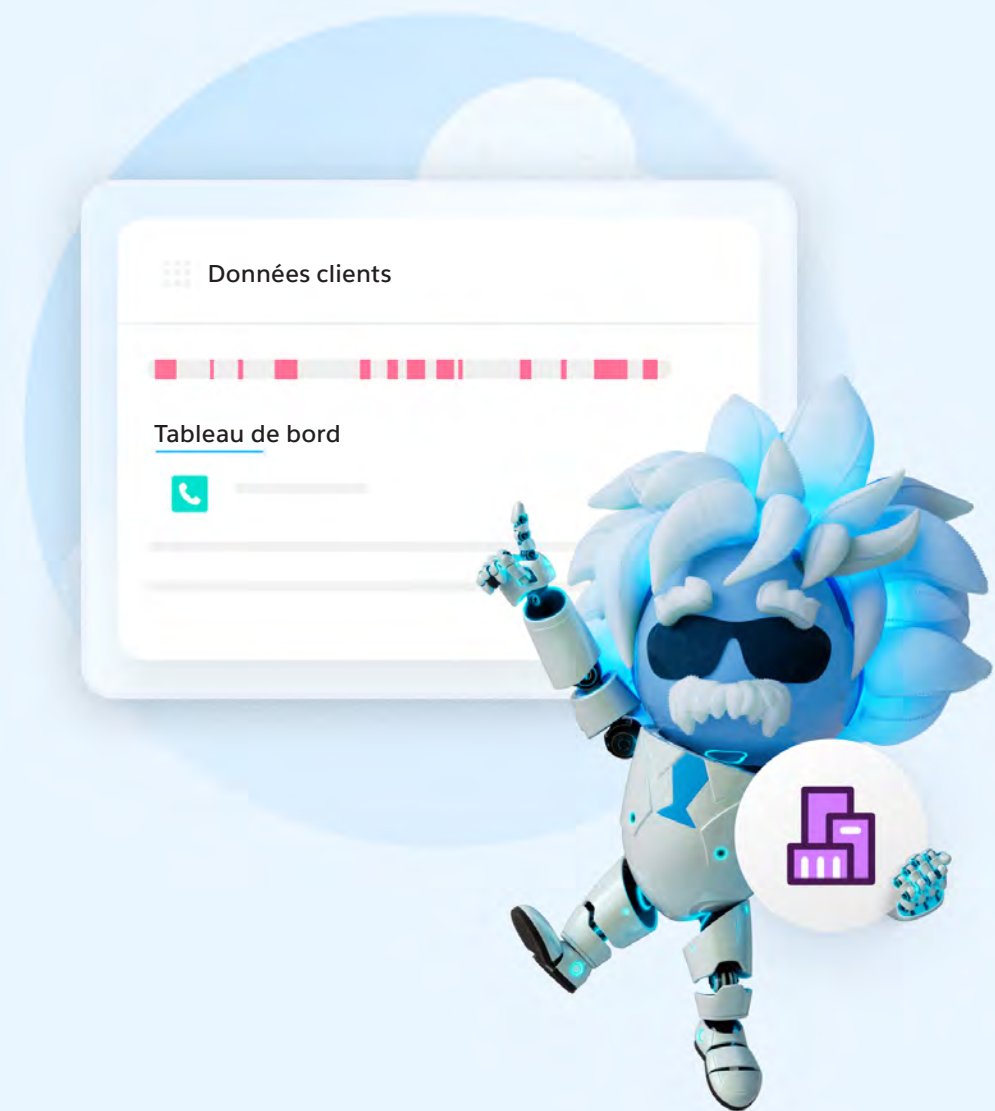


PME d'accord avec ce qui suit

● Toutes les PME ● PME en croissance ● PME en stagnation ● PME en déclin



Profils des secteurs d'activité



🧠🔧 Automobile & Énergie

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Simplicité d'utilisation
- 3 Compatibilité avec l'infrastructure ou les systèmes existants

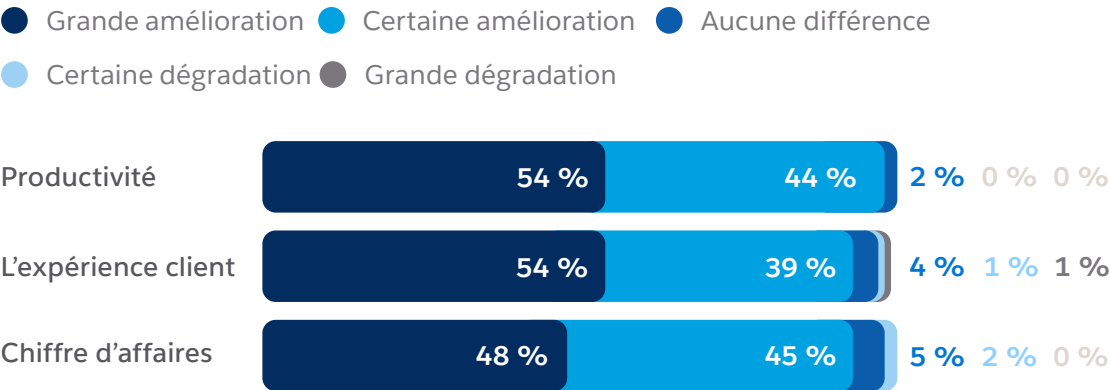
Principaux cas d'usage de l'IA¹

- 1 Agents conversationnels pour services automatisés
- 2 Informations sur les campagnes automatisées
- 3 Optimisation des campagnes marketing

Principales préoccupations en matière d'IA²

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Préoccupations en matière de conformité
- 3 Manque de stratégie ou d'études de cas

Impact de l'IA sur les domaines suivants²



¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA
²Base : utilisation de l'IA
³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²





Communications et médias

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Simplicité d'utilisation
- 3 Prix

Principaux cas d'usage de l'IA¹

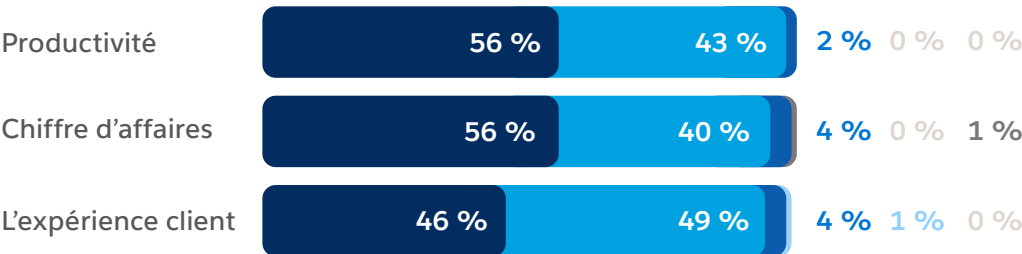
- 1 Optimisation des campagnes marketing
- 2 Recommandations automatisées pour les clients
- 3 Prévisions des ventes

Principales préoccupations en matière d'IA²

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Expertise technique insuffisante
- 3 Méfiance des clients à l'égard de l'IA

Impact de l'IA sur les domaines suivants²

- Grande amélioration ● Certaine amélioration ● Aucune différence
● Certaine dégradation ● Grande dégradation



¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA

²Base : utilisation de l'IA

³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²



Services financiers

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Réputation du fournisseur en matière de sécurité/fiabilité
- 3 Simplicité d'utilisation

Principaux cas d'usage de l'IA¹

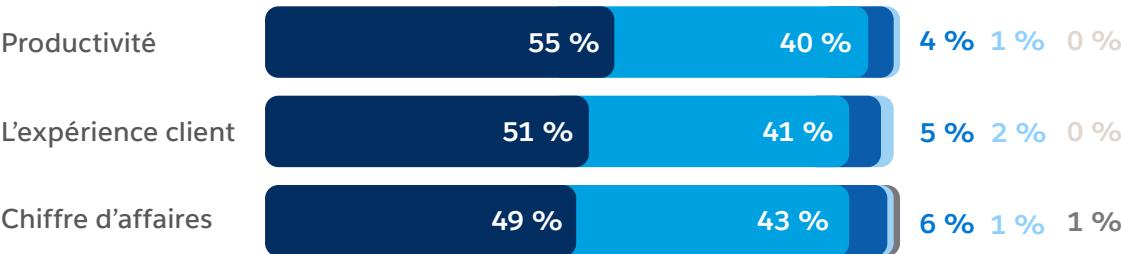
- 1 Agents conversationnels pour services automatisés
- 2 Outils de recherche en langage naturel
- 3 Optimisation des campagnes marketing (ex æquo)
- 3 Recommandations automatisées pour les clients (ex æquo)

Principales préoccupations en matière d'IA²

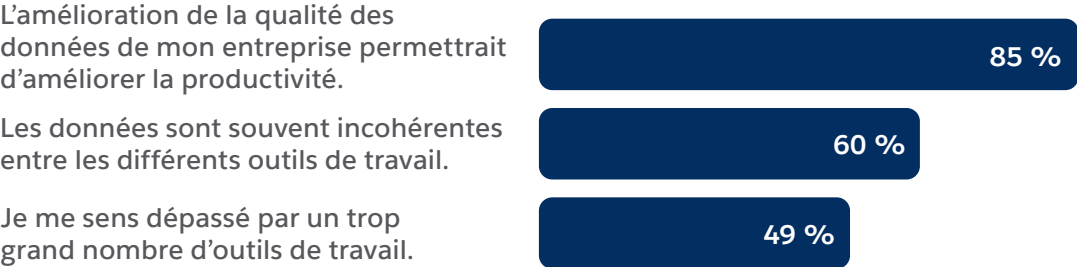
- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Difficulté à suivre l'évolution/l'amélioration de l'IA (ex æquo)
- 2 Mauvaise intégration avec les technologies existantes (ex æquo)

Impact de l'IA sur les domaines suivants²

- Grande amélioration
- Certaine amélioration
- Aucune différence
- Certaine dégradation
- Grande dégradation



Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²



¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA
²Base : utilisation de l'IA
³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

 Santé et sciences de la vie

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Fonctionnalités mobiles
- 3 Fonctions d'automatisation

Principaux cas d'usage de l'IA¹

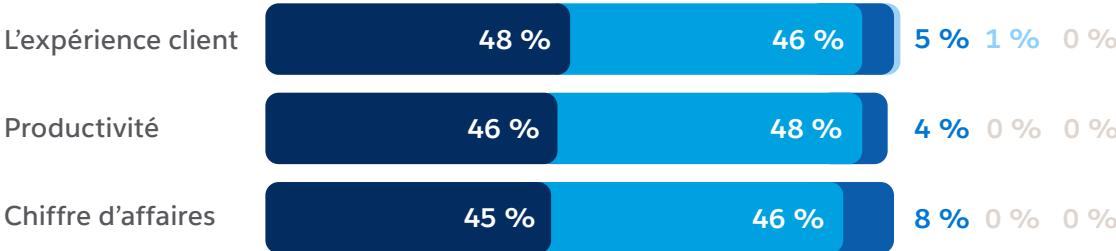
- 1 Informations sur les campagnes automatisées
- 2 Optimisation des campagnes marketing (*ex æquo*)
- 2 Génération de nouveaux contenus (*ex æquo*)

Principales préoccupations en matière d'IA²

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Difficulté à choisir le bon fournisseur
- 3 Manque de stratégie ou d'études de cas

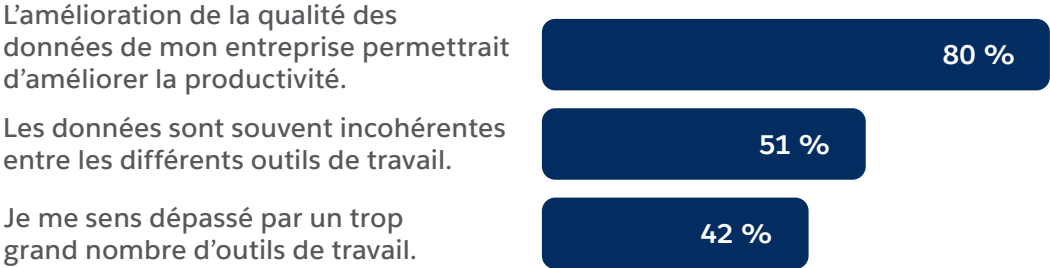
Impact de l'IA sur les domaines suivants²

- Grande amélioration ● Certaine amélioration ● Aucune différence
● Certaine dégradation ● Grande dégradation



¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA
²Base : utilisation de l'IA
³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²





Industrie manufacturière

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Prix
- 3 Compatibilité avec l'infrastructure ou les systèmes existants

Principaux cas d'usage de l'IA¹

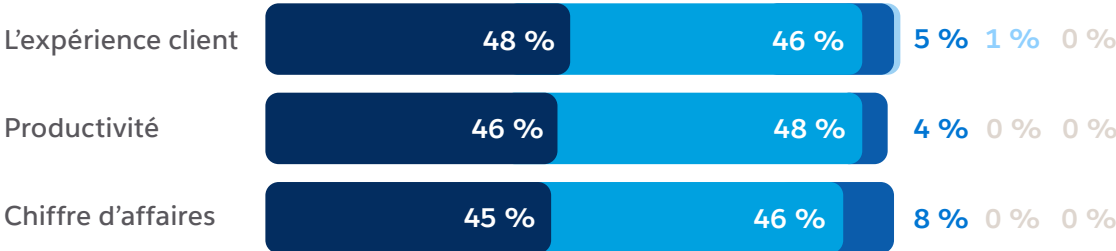
- 1 Génération de nouveaux contenus
- 2 Optimisation des campagnes marketing (*ex æquo*)
- 2 Prévisions des ventes (*ex æquo*)

Principales préoccupations en matière d'IA²

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Manque de stratégie ou d'études de cas
- 3 Préoccupations en matière de conformité

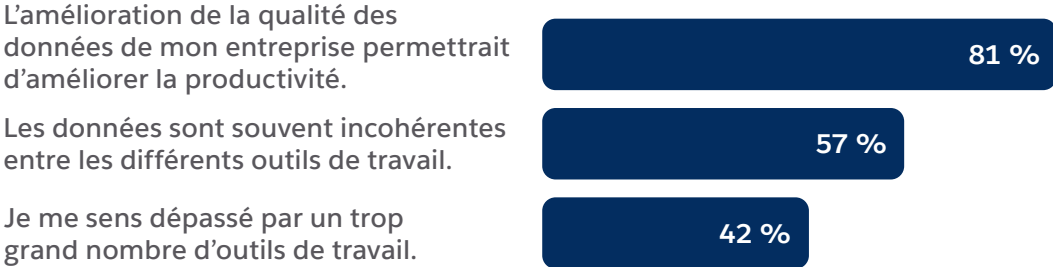
Impact de l'IA sur les domaines suivants²

- Grande amélioration
- Certaine amélioration
- Aucune différence
- Certaine dégradation
- Grande dégradation

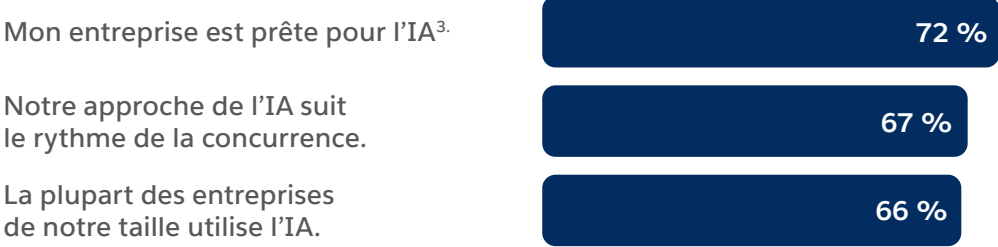


¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA
²Base : utilisation de l'IA
³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²





Commerce et grande distribution

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Simplicité d'utilisation
- 3 Rapidité

Principaux cas d'usage de l'IA¹

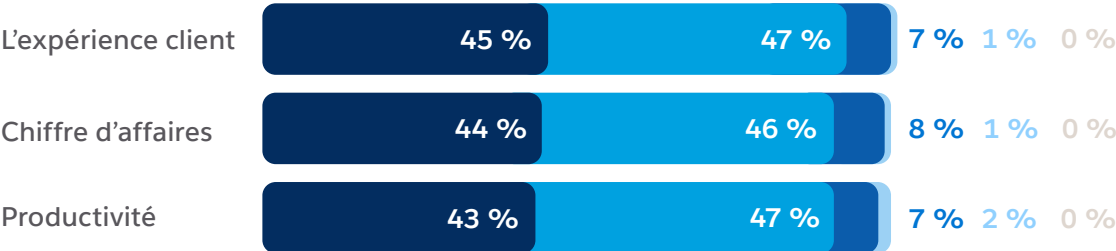
- 1 Recommandations automatisées pour les clients (*ex æquo*)
- 1 Optimisation des campagnes marketing (*ex æquo*)
- 2 Prévisions des ventes

Principales préoccupations en matière d'IA²

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Expertise technique insuffisante
- 3 Préoccupations en matière de conformité

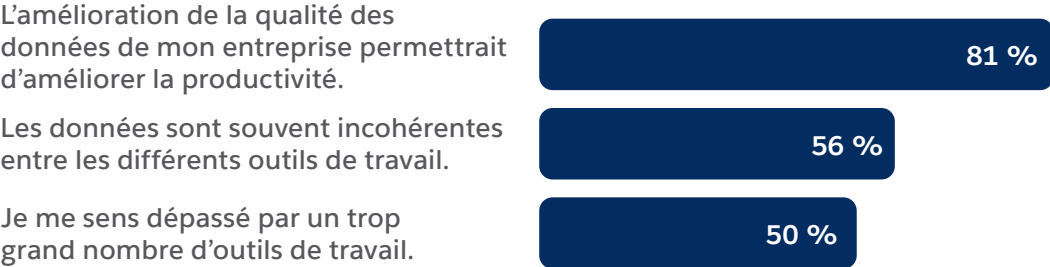
Impact de l'IA sur les domaines suivants²

- Grande amélioration ● Certaine amélioration ● Aucune différence
● Certaine dégradation ● Grande dégradation



¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA
²Base : utilisation de l'IA
³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²





Technologie

Principaux facteurs pour l'évaluation de nouvelles technologies

- 1 Fonctionnalités IA
- 2 Prix
- 3 Simplicité d'utilisation

Principaux cas d'usage de l'IA¹

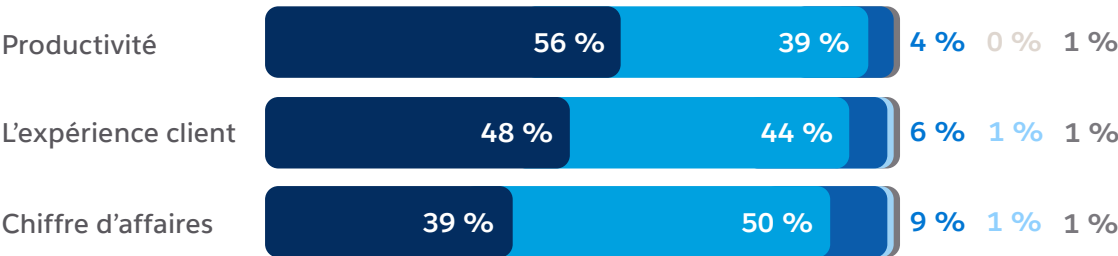
- 1 Recommandations automatisées pour les clients
- 2 Outils de recherche en langage naturel
- 3 Agents conversationnels pour services automatisés

Principales préoccupations en matière d'IA²

- 1 Préoccupations liées à la sécurité
- 2 Résultats erronés
- 3 Préoccupations en matière de conformité

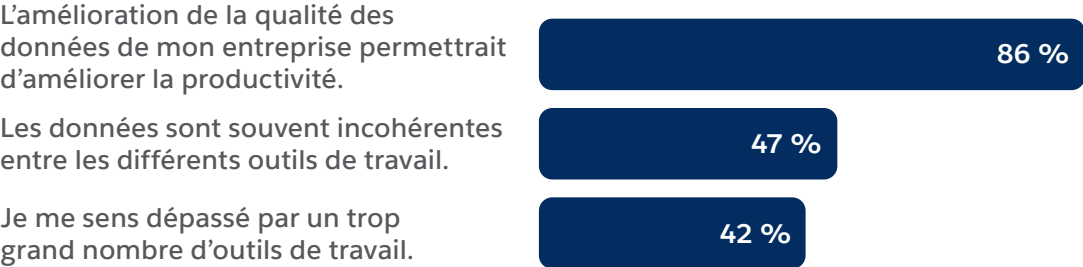
Impact de l'IA sur les domaines suivants²

- Grande amélioration
- Certaine amélioration
- Aucune différence
- Certaine dégradation
- Grande dégradation



¹Base : utilisation ou évaluation de l'IA
²Base : utilisation de l'IA
³Base : évaluation ou expérimentation de l'IA

Dirigeants de PME affirmant ce qui suit



Perception de l'IA



Perception de l'impact de l'IA sur l'entreprise²



Données démographiques



Données démographiques

Pays

Australie	N=150, 4 %
Belgique	N=50, 1 %
Brésil	N=200, 6 %
Canada	N=150, 4 %
France	N=200, 6 %
Allemagne	N=200, 6 %
Inde	N=200, 6 %
Irlande	N=50, 1 %
Italie	N=150, 4 %
Japon	N=200, 6 %
Mexique	N=200, 6 %
Pays-Bas	N=100, 3 %
Nouvelle-Zélande	N=50, 1 %
Pays nordiques (DK, FI, NO, SE)	N=100, 3 %
Portugal	N=75, 2 %
Singapour	N=50, 1 %
Afrique du Sud	N=150, 4 %
Corée du Sud	N=150, 3 %
Espagne	N=150, 4 %
Suisse	N=50, 1 %
Émirats arabes unis	N=75, 2 %
Royaume-Uni	N=200, 6 %
États-Unis	N=500, 15 %

Secteur d'activité

Agriculture	N=99, 3 %
Architecture, ingénierie et construction	N=149, 4 %
Automobile	N=151, 5 %
Communications	N=62, 2 %
Biens de consommation	N=251, 7 %
Énergie et services publics ...	N=129, 4 %
Services financiers	N=304, 9 %
Santé	N=161, 5 %
Sciences de la vie et biotechnologie	N=112, 3 %
Industrie manufacturière	N=277, 8 %
Médias et divertissements ...	N=126, 4 %
Services professionnels et aux entreprises	N=304, 9 %
Commerce de détail	N=566, 17 %
Chaîne d'approvisionnement et logistique	N=76, 2 %
Technologie	N=210, 6 %
Voyages et hôtellerie	N=194, 6 %
Autres	N=179, 5 %

Fonction au sein de l'entreprise

Propriétaire d'entreprise ...	N=1 428, 43 %
Cadre supérieur	N=692, 21 %
Directeur ou équivalent ...	N=1 230, 37 %

Taille de l'entreprise

1 à 20 collaborateurs	N=1 141, 34 %
21 à 100 collaborateurs ...	N=1 377, 41 %
101 à 200 collaborateurs	N=832, 25 %





Les renseignements du présent rapport sont fournis uniquement à des fins de commodité pour nos clients et sont communiqués à titre informatif. Leur publication par Salesforce ne reflète pas nécessairement son point de vue. Salesforce ne garantit pas l'exactitude ni l'exhaustivité de tout renseignement, texte, élément graphique, lien ou autre élément contenu dans le présent guide. Salesforce ne garantit pas l'obtention de résultats spécifiques en suivant les conseils fournis dans ce rapport. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis et adaptés à votre situation.

© Copyright 2024, Salesforce, Inc. Tous droits réservés.