

# Les défis des dirigeants de PME et les solutions numériques pour y répondre !

eBook - Mai 2018

**MIX**concept

# Sommaire

Les défis des dirigeants de PME et les solutions numériques pour y répondre !

- 1 - Introduction
- 2 - Constat
- 3 - Les leviers de la transformation digitale
- 4 - Les enjeux de la transformation digitale
- 5 - Défi : améliorer l'organisation de l'entreprise
- 6 - Défi : améliorer la productivité et optimiser les coûts
- 7 - Défi : assurer un haut niveau de sécurité du SI
- 8 - Sources d'informations

La révolution numérique a complètement modifié le comportement des consommateurs, les modes de consommation et impacte fortement le quotidien des entreprises B2B et B2C. Pourtant, comme le soulignent de nombreuses études, comme celle réalisée par Bpifrance\* en 2017, le constat est sans appel : **la transformation digitale n'a pas eu lieu pour la majeure partie des dirigeants d'entreprises de PME/ETI.**

**87%**

des dirigeants de PME/ETI ne considèrent pas la transformation digitale une priorité stratégique

**47%**

des dirigeants de PME/ETI estiment que l'impact du digital sur leur activité ne sera pas majeur d'ici à 5 ans

**61%**

des dirigeants de PME/ETI n'exploitent pas ou peu les données liées à la vente et à la relation clients

Chiffres de l'étude Bpifrance « Histoire d'incompréhension : dirigeants de PME et ETI face au digital » (2017)

Face à ce constat, les dirigeants d'entreprise se doivent d'adapter leur manière de fonctionner et doivent prendre conscience que les perpétuels progrès technologiques leur offrent de nouvelles opportunités de croissance. En effet, la facilité d'accès à l'information et la vitesse avec laquelle elle se propage les obligent à revoir la manière dont ils collaborent avec les différentes parties prenantes (clients, partenaires, fournisseurs...), à repenser leurs produits/services (passage du « produit » à « l'usage »), à considérer différemment l'expérience client et l'expérience collaborateur et parfois même à revoir leur business model.

L'impact des nouvelles technologies sur les sociétés est énorme. Elles ont besoin, plus que jamais, d'**agilité**, de **simplicité** (digitalisation des processus métiers/supports), de **mobilité**, de **collaboration** et de **sécurité**. Cela oblige les dirigeants à adapter leur culture d'entreprise et à conduire le changement efficacement. L'adoption d'une « culture digitale » semble essentielle pour assurer la performance d'une stratégie de croissance et pour mener à bien cette « transformation digitale ». La connaissance des enjeux et des risques de cette dernière est également indispensable. Le succès de cette transition dépend majoritairement de la **vision des dirigeants**, de leur engagement, de leur capacité à mobiliser leurs équipes et surtout de leur capacité à mettre de l'humain au centre de leurs processus. Bien trop souvent sous-estimé, l'aspect humain est pourtant le facteur clé de réussite d'un projet de transformation digitale. Or, selon l'étude de Bpifrance, seulement un quart des dirigeants d'entreprise impliquent leurs équipes opérationnelles dans leur projet de digitalisation.

Toutefois, ces nouvelles technologies font émerger de nouveaux risques, qu'il convient de maîtriser à tout prix : cyber sécurité, sécurisation des données et des échanges, protection des données personnelles... Au final, la technologie n'est qu'un moyen, ce n'est pas une fin en soi ! La technologie doit toujours être au service de l'entreprise et doit répondre à un objectif business précis : amélioration de la productivité, de la flexibilité, de la compétitivité, de l'expérience client... Car sans cette vision là, un projet de transformation digitale n'a aucun sens !

## La répartition des 3 profils de dirigeants de PME

L'étude réalisée en 2017 par Bpifrance auprès de plus de 1800 dirigeants a permis de faire émerger 3 profils types de dirigeants de PME qui correspondent en réalité à des niveaux de maturité digitale différents.



### LES APPRENTIS

La majorité des répondants se considèrent comme « Apprentis ». En réalité, ce sont des dirigeants qui ont compris l'importance de la transformation digitale des sociétés et qui ont commencé à effectuer des démarches dans ce sens là. En effet, 71% d'entre eux ont construit une vision de la transformation digitale de leur entreprise. En revanche, ils ont besoin d'être réellement accompagnés par des spécialistes (66% d'entre eux n'ont pas ou peu établi de feuille de route précise) afin de structurer davantage leur approche et conduire le changement au sein de leur société.

### LES SCEPTIQUES

Presque 40% des répondants rentrent dans la catégorie des « Sceptiques ». Ce sont des dirigeants qui n'ont pas encore complètement conscience des enjeux liés à la transformation digitale des sociétés. En effet, 72% d'entre eux n'ont pas de vision de la digitalisation de leur entreprise. N'étant pas encore convaincus (33% d'entre eux pensent que ce n'est pas encore le bon moment d'entamer cette démarche), ils ne sont pas prêts à investir dans des solutions digitales. Leurs freins portent à la fois sur le coût associé à cette transformation mais aussi sur le manque de compétences en interne.

### LES CONQUÉRANTS

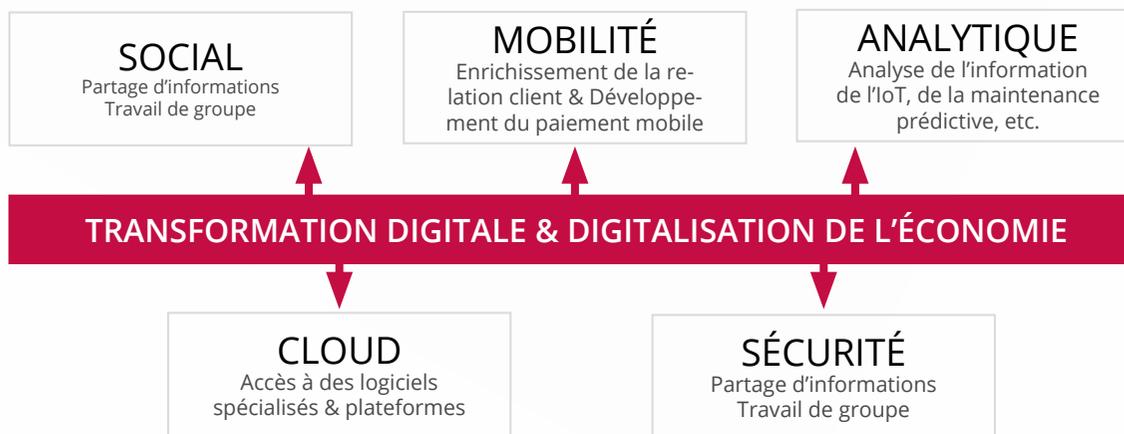
Ces dirigeants, qui ne représentent qu'une très faible minorité, sont en plein dans la transformation digitale de leur entreprise et ont pris le sujet très au sérieux. Plus de 91% se considèrent fortement engagés dans leur processus de digitalisation. Ils sont prêts à investir et à y consacrer du temps et des ressources humaines et financières. Leur objectif consiste surtout à mobiliser et fédérer leurs différentes équipes dans leur projet de digitalisation car plus de 39% d'entre eux affirment rencontrer des résistances en interne à leur transformation.

## Les leviers de la transformation digitale

### Les SMACS, principaux leviers de la digitalisation

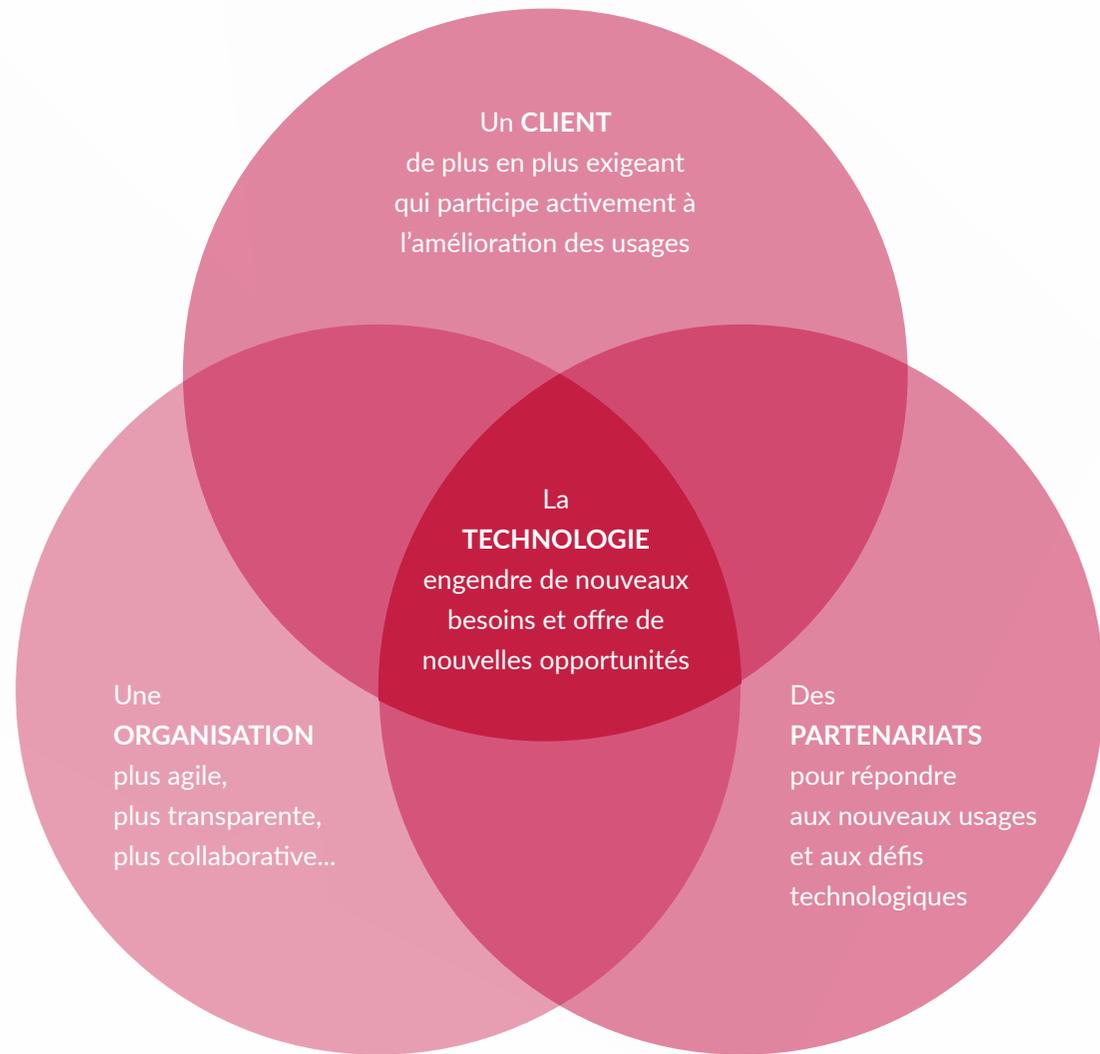
Le terme « SMACS » est l'acronyme anglais de Social, Mobility, Analytics, Cloud Computing, Security. On pourrait le traduire en français par « Social, Mobilité, Analytique, Cloud, Sécurité ». Cet acronyme représente les 5 principaux leviers de la transformation digitale des entreprises.

Les entreprises qui gravitent autour des « SMACS » portent environ **90% de la croissance du secteur** d'après le Syntec Numérique. Ils seront les principaux responsables de la croissance des Entreprises de Services Numériques (ESN) en 2018. Xerfi prévoit une croissance de **+5% du secteur en 2018** ce qui offre de belles perspectives à long terme pour les entreprises du secteur.



# Les enjeux de la transformation digitale

Les défis des dirigeants de PME et les solutions numériques pour y répondre !



## Défi : Améliorer l'organisation de l'entreprise

### Apporter de la transversalité dans les entreprises pour casser les silos

Dans un monde ultra digital où tout va de plus en plus vite, les sociétés doivent adapter leur manière de fonctionner. L'un des principaux enjeux des dirigeants de PME (notamment les Apprentis) est d'apporter de la transversalité dans leur organisation afin d'être en mesure de réagir rapidement. L'idée est de s'organiser par « projet », c'est-à-dire de mobiliser les ressources de la société sur un même enjeu (plusieurs compétences métiers), et de gérer les projets par un groupe de personnes et non plus simplement par la hiérarchie. Cela implique bien sûr un changement de culture d'entreprise, de la formation collaborateur, un accompagnement au changement et surtout une implication très forte de la part du dirigeant d'entreprise.

Cela ne signifie pas que la structure hiérarchique n'est plus présente. Elle est simplement plus horizontale, laissant aux employés une plus grande autonomie et une plus grande disponibilité. On parle alors de « management transversal ». Ce type d'organisation nécessite de la confiance et une excellente communication. Elle paraît plus adaptée aux enjeux actuels et semble faciliter la réactivité.

L'objectif de ce nouveau modèle est de casser les silos, de décloisonner les services et les équipes de l'entreprise afin d'encourager le travail collaboratif, l'innovation et le bien-être et la motivation des employés. C'est très souvent le modèle employé par les « start-ups ».

## Défi : Améliorer l'organisation de l'entreprise

### Améliorer les processus internes de l'entreprise

L'amélioration des processus internes constitue l'un des principaux enjeux de la transformation digitale des entreprises. Certes, la numérisation des outils existe depuis longtemps, mais les enjeux semblent beaucoup plus importants aujourd'hui qu'ils ne l'étaient il y a quelques années.

En revanche, il ne faut pas penser la « transformation digitale » comme une simple « numérisation » de l'offre, c'est bien plus que cela ! Il s'agit plutôt d'un processus de transformation global de l'entreprise qui implique de revoir l'intégralité des processus internes, l'expérience client, l'expérience collaborateur, etc. Le digital peut ainsi permettre aux dirigeants d'entreprise d'amener de l'agilité dans leur organisation (c'est le principe du « lean startup ») et de simplifier leur structure afin d'être plus réactif et surtout plus productif.

### Améliorer l'expérience collaborateur

On parle toujours d'améliorer « l'expérience client ». Mais pour évoluer dans ce contexte de plus en plus concurrentiel, il est devenu essentiel d'améliorer également « l'expérience collaborateur » en impliquant davantage les managers ainsi que les employés. Les dirigeants d'entreprise doivent en effet chercher des moyens pour encourager l'esprit d'équipe, renforcer la motivation des collaborateurs afin de limiter le turnover qui coûte extrêmement cher et favoriser le bien-être au travail.

## Défi : Améliorer l'organisation de l'entreprise

### Externaliser les services IT, une pratique devenue courante pour les PME/ETI !

L'externalisation des services informatiques et des systèmes d'informations à un prestataire informatique est aujourd'hui une pratique courante pour les PME/ETI, y compris celles dotées d'une DSI interne. Cela leur permet de se concentrer sur leur cœur de métier, de gagner en productivité, de réduire leur budget IT et d'améliorer la qualité, la sécurité et la fiabilité de leurs systèmes d'information (SI).

Face aux nombreuses évolutions technologiques, se faire accompagner par des entreprises expertes dans les services numériques et de l'informatique apparaît comme une solution intéressante. En effet, les investissements en outils et services numériques sont stratégiques dans le sens où ils participent activement à l'amélioration de la performance des sociétés... Dans la mesure où ils correspondent aux besoins des clients !

Au-delà de leurs missions d'assistance, leurs expertises dans les domaines du numérique et leurs prestations de conseil permettent aux entreprises d'aborder au mieux leur virage vers la digitalisation. Bien sûr, le degré d'externalisation des services IT s'effectue au cas par cas : il est possible de n'externaliser que les infrastructures techniques, ou alors les infrastructures techniques ainsi que leur gestion ou encore qu'une seule partie de votre SI comme l'assistance utilisateurs...

## Défi : Améliorer l'organisation de l'entreprise

Les processus de recrutement ont eux aussi leurs lots de « nouvelles tendances »

### 85% DES MÉTIERS À L'HORIZON 2030 N'EXISTENT PAS ENCORE !

Certains experts estiment qu'à l'horizon 2030, 85% des métiers exercés n'existent pas encore. Toute la stratégie des PME tient donc dans l'idée que les technologies d'aujourd'hui ne sont pas celles de demain et qu'il est impératif que les structures et leurs personnels évoluent et performant dans l'adaptabilité à la digitalisation.

### AUTOMATISATION DES PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Les processus de recrutement se tournent eux aussi vers le numérique. L'inévitable entretien avec la DRH est (fort heureusement) toujours de mise mais certaines tâches de sourcing, par exemple, sont aujourd'hui automatisées.

### NOUVEAUX VIVIERS DE RECRUTEMENT

Les traditionnels CV et lettres de motivation sont aujourd'hui secondés par le « profil ». LinkedIn est reconnu comme le plus grand réseau social professionnel. Il est aussi devenu une plateforme incontournable pour la diffusion d'annonces d'emploi et les candidatures spontanées. De nombreuses plateformes digitales ont également vu le jour ces dernières années.

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### Digitaliser les processus métiers

La digitalisation des processus métiers/supports est au centre des problématiques des dirigeants de PME/ETI.

**Simplification des échanges d'informations** : rendre le travail plus collaboratif passe forcément par une étape de digitalisation des outils. Chacun de vos collaborateurs devra bénéficier d'outils lui permettant d'avoir accès aux données d'entreprise à n'importe quel moment et depuis n'importe quel appareil.

**Gain de temps et simplification des matériels** : fini les réunions hebdomadaires qui mobilisent plusieurs heures durant des collaborateurs de sites différents. La gestion de projet (par exemple) peut maintenant se faire depuis son bureau (virtuel ou physique). Doter ses collaborateurs d'outils digitaux permet de réaliser des économies en temps de transport, impression papier, mobilisation de salles de réunion...

**Sécurité accrue** : les données sont de plus en plus sensibles. Les progrès technologiques offrent aux PME des supports virtuels toujours plus performants en termes de sécurité. La protection des données est au cœur des projet de transformation digitale.

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### L'évolution des modes de travail dans les PME/ETI

#### **Le travail dans les PME/ETI devient « PLUS EFFICACE »**

- Accès aux données depuis n'importe où
- Accès aux données à n'importe quel moment
- Outils de partage
- Outils de travail disponibles 24h/24
- Travail en groupe de manière collaborative

#### **Le travail dans les PME/ETI devient « PLUS MOBILE »**

- Accès depuis un terminal fixe ou mobile (smartphone, tablette...)
- Accès en mode hors connexion

#### **Le travail dans les PME/ETI devient « PLUS CONNECTÉ ET SOCIAL »**

- Coédition des documents
- Gestion des différentes versions d'un document
- Conversations sur les réseaux sociaux
- Intégration de nouveaux outils de communication (ex : messagerie)
- Partage de fichiers facile et sécurisé

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

Exploiter les outils de partage de projet pour répondre au défi de l'amélioration de la productivité et d'optimisation des coûts

La mise en place de projets est grandement facilitée par la digitalisation des outils et services. Ce phénomène est facteur d'innovations. La création et le suivi de projets étant allégés, les PME sont donc plus enclines à des nouveaux axes de développement.

Prenons l'exemple de SharePoint (disponible dans les abonnements Microsoft Office 365). Comme son nom l'indique, cet outil permet le partage de données, via des sites dédiés et parfaitement sécurisés. Des collaborateurs d'une même structure, ou même des collaborateurs extérieurs à l'organisation, pourront échanger des informations où qu'ils soient et à n'importe quel moment pour l'avancée d'un projet commun. Certains sous-sites Share Point sont clairement destinés à la gestion de projet et proposent des outils de planification, partage des tâches...

Les **avantages de SharePoint** sont les suivants :

- Un espace de travail commun accessible 24h/24
- Une solution collaborative sécuritaire
- Une collaboration en temps réel

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### Exploiter les messageries instantanées, qui prennent de plus en plus de place dans les entreprises

Certes, l'email reste aujourd'hui le premier outil de communication numérique (devançant largement les échanges physiques ou les appels téléphoniques) mais les **messageries instantanées (comme Slack, Skype Pro...)** sont en train de prendre de plus en plus de place dans les entreprises. A tel point que certains se demandent même si elles vont remplacer l'email. Mais le sujet n'est pas là. A nos yeux, ces deux solutions semblent très complémentaires.

Appréciables par certains (comme les générations Y), décriées par d'autres (comme les générations postérieures à X), les messageries instantanées sont en train de bouleverser les modes de communication au sein des entreprises, notamment au sein des startups. Mais elles semblent aussi s'imposer dans certaines PME/ETI.

Les principales raisons citées par les utilisateurs de tels outils sont le **gain de productivité/d'efficacité** (facilité d'utilisation, volume d'email réduit...) et une **meilleure collaboration entre les équipes** (échanges facilités, en temps réel...).

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### SLACK, UN OUTIL DANS L'ÈRE DU TEMPS !

**Slack** permet de réunir les flux de communication, de créer des espaces de travail autour de sujets partagés, d'organiser les conversations par sujets, de garder un historique précis sur un sujet donné (permettant par exemple à un nouvel employé de prendre rapidement connaissance d'un projet/sujet/équipe)...

Les messageries instantanées permettent en quelque sorte de **mettre fin au cloisonnement de la communication** dans les entreprises (le nouveau stagiaire pouvant se retrouver sur le même canal que la direction de l'entreprise). C'est pour ces raisons qu'elles sont de plus en plus adoptées au sein des entreprises.

### SKYPE PRO, UN OUTIL DE MICROSOFT EFFICACE !

Quant à Skype Pro (disponible dans les abonnements Microsoft Office 365), toutes les conversations en messagerie instantanée sont enregistrées. Un historique est disponible directement sur l'interface Skype mais aussi sur le serveur de messagerie Outlook. D'autres fonctions sont également très intéressantes à exploiter pour les PME en quête de travail plus collaboratif. Vous pouvez y échanger via des conversations téléphoniques ou vidéos, mais vous pourrez également partager votre bureau à votre interlocuteur et coéditer un document. Plus besoin de se déplacer ou de se renvoyer d'innombrables versions !

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

Les détracteurs des messageries instantanées, eux, soutiendront que ces nouvelles applications de messagerie présentent de nombreux risques (comme la confidentialité des données) et qu'elles sont justement un frein à la productivité.

Ils soutiennent en effet que certaines personnes se sentiraient obligées de répondre de manière instantanée aux nombreuses notifications, ce qui engendrerait une perte de concentration et une augmentation du stress.

Cela peut se comprendre. Mais à notre sens, tout est une question de dosage. Il conviendra alors de mettre en place certaines règles. Par exemple, vous pouvez très bien encourager l'utilisation de ces outils au sein de votre entreprise mais spécifier des plages horaires d'utilisation, voire des jours...

Il est important de noter que ce n'est pas parce qu'on intègre ce type d'outil dans une entreprise qu'on se « numérise ». Cela nécessite un changement bien plus profond. Il s'agit plutôt d'adapter sa culture d'entreprise et d'intégrer ces nouveaux modes de communication afin de servir un objectif business bien précis.

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### Exploiter les solutions cloud pour gagner en productivité et répondre aux besoins de mobilité

La montée en puissance du cloud se confirme dans les entreprises. C'est l'un des chantiers prioritaires de la digitalisation des entreprises. Le cloud, ou informatique en nuages, est LE progrès technologique à l'origine de tout ce phénomène de digitalisation. Profiter des réseaux Internet pour stocker et partager des données en toute sécurité est l'essence même de la numérisation des entreprises. Il est désormais possible aujourd'hui d'utiliser des ressources et solutions matérielles à distance.

Voici quelques statistiques provenant de Microsoft

#### MOBILITÉ

63% des salariés sont en situation de mobilité au moins une fois par semaine

#### COLLABORATION

94% des gens se sentent submergés par la quantité d'informations qu'ils reçoivent/traitent

#### SÉCURITÉ & FIABILITÉ

96% des PME en France bénéficient d'une meilleure sécurité grâce au Cloud

#### MULTI-APPAREILS

50% des personnes utilisent plus de 3 appareils différents au cours d'une seule journée

84% des dirigeants de PME affirment que les solutions cloud leur permettent d'investir du temps et de l'argent dans le développement de nouveaux produits/services

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### Les avantages du cloud

- **Des coûts maîtrisés et proportionnels** : le coût de stockage est proportionnel à l'espace occupé à l'instant T. Le cloud permet de réduire les investissements en solutions matérielles et logicielles (dépenses à l'usage) et de diminuer les coûts de maintenance et de mise à jour et donc de baisser les charges d'exploitation.
- **Le cloud facilite le travail collaboratif** : les échanges entre les collaborateurs (même sur sites distants) sont grandement facilités avec les solutions cloud. Certains outils et services du cloud computing permettent aux entreprises de faire converger leurs compétences comme s'ils étaient dans la même salle de réunion.
- **Le cloud, un accélérateur de l'innovation** : cela permet de réduire les coûts, d'alléger les charges d'exploitation des entreprises et donc de réduire les prises de risques en matière d'innovation. Les sociétés pourront donc consacrer leurs ressources (humaines, financières...) à d'autres projets.
- **Le cloud renforce la sécurité** : comme évoqué plus haut, 96% des PME en France affirment avoir renforcé leur sécurité grâce aux solutions cloud

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### L'assistance utilisateurs, une pratique de plus en plus courante !

L'évolution croissante des nouvelles solutions numériques renforcent le besoin en conseil informatique et en assistance utilisateurs. Certaines ESN sont qualifiées de « guichet unique » pour répondre à de tels besoins. Dans ce cas, comme son nom l'indique, votre prestataire informatique sera votre principal interlocuteur en ce qui concerne la gestion, la maintenance, l'optimisation et la sécurité de votre système d'information.

#### Les avantages du guichet unique informatique

- **Se concentrer sur votre cœur de métier** : les dirigeants de PME pourront donner accès à leurs collaborateurs à ces cellules d'assistance. Les problèmes techniques liés à la digitalisation des outils ne seront plus un frein à leur productivité. Le guichet unique assure une gestion des incidents réactive.
- **Une meilleure traçabilité & réactivité** : chaque demande d'assistance est répertoriée, toutes les actions menées par la cellule d'assistance également. Chacun des acteurs du système d'information pourra donc avoir accès à ces données. Un tel suivi permet d'améliorer en permanence les process.
- **Un meilleur contrôle du budget informatique** : vos budgets de maintenance et d'assistance informatique sont maîtrisés et anticipés.

## Défi : Améliorer la productivité et optimiser les coûts

### Exploiter les nouvelles solutions telles que la GED et le Big Data

#### LE BIG DATA

La Big Data caractérise la multiplicité des données. Certains considèrent que l'analyse de ces Big Data pourrait permettre aux entreprises de réduire les risques, faciliter la prise de décision... une analyse toujours plus poussée dont l'objectif reste l'amélioration de l'expérience client.

#### LA GED (Gestion Electronique des Documents)

La GED est un procédé informatisé qui vise à organiser et gérer les documents électroniques d'une structure. Ce procédé prend en charge les documents, de leur création jusqu'à leur archivage en tenant compte des différentes versions émises. Il participe pleinement aux principes de travail collaboratif et de facilitation des échanges d'information.

## Défi : Assurer un haut niveau de sécurité du SI

### La cybersécurité

Selon l'étude réalisée par Bpifrance, **seulement 19% des dirigeants de PME interrogés citent la cybersécurité comme frein à la digitalisation** de leur société. Et pourtant, les cyberattaques sont de plus en plus nombreuses et leurs impacts peuvent être considérables ! Le constat est sans appel : **en 2017, 92% des dirigeants de PME déclarent avoir été victimes d'au moins une cyberattaque, contre 80% en 2016** (selon un article paru en avril 2018 dans EconomieMatin). Plus vulnérables et également moins bien préparées pour se défendre que les grands groupes, ces entreprises sont les cibles privilégiées des pirates informatiques, et notamment des ransomwares.



**365 000 PME et  
2 700 000 TPE**  
en France



**1 PME sur 5** est victime  
d'une cyberattaque  
chaque année



**60%** des entreprises  
attaquées ferment dans  
les 6 mois

Source : Microsoft

La sécurité doit donc être au coeur des problématiques liées à la digitalisation des entreprises, aussi bien en termes d'investissement financier qu'en termes de connaissances sur le sujet. Il est nécessaire qu'elle soit adressée au niveau de la direction : audit régulier du système d'information, sécurisation des données, etc. Au vu de la multiplication des attaques et de la vulnérabilité des PME françaises, l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information a mis en place un site internet dédié à l'information des PME : [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr).

## Défi : Assurer un haut niveau de sécurité du SI

Cette plateforme permet par exemple d'établir un diagnostic précis de la situation (que vous soyez victime d'une cyberattaque ou en réflexion autour de votre stratégie de cybersécurité), de vous mettre en relation avec des spécialistes compétents proches de votre société ou encore de mettre à votre disposition des outils et publications dispensant de précieux conseils.

La cybersécurité est un enjeu de taille et stratégique pour les PME et ne peut plus être relayé au second plan. Il est devenu urgent aujourd'hui de continuer ce travail de sensibilisation auprès des dirigeants de PME afin de leur fournir les bases de la sécurité. Car pour le moment, cette problématique n'est pas assez prise au sérieux ; **les PME ne consacrent pas suffisamment de ressources dédiées à la gestion de leur parc informatique et de leur sécurité.**

**L'externalisation de ce travail auprès de prestataires spécialisés** semble être une solution intéressante pour les PME. Cela leur permettrait de s'assurer que les offres sont bien adaptées à leurs besoins (ex : stockage des données...), que les solutions logicielles respectent les normes en vigueur (notamment avec l'arrivée imminente du RGPD le 25 mai prochain), etc.

Les dirigeants de PME doivent aussi **sensibiliser leurs collaborateurs** aux enjeux de la cybersécurité à travers des **formations régulières** : politique de partage d'informations, règles de consultation de sites internet, rappel des bonnes pratiques concernant l'utilisation de support externe...

## **Bprifrance Le Lab**

Etude « Histoire d'incompréhension : dirigeants de PME et ETI face au digital »  
Septembre 2017  
[www.bpifrance-lelab.fr](http://www.bpifrance-lelab.fr)

## **Harvard Business Review**

« Ce que transformation digitale veut vraiment dire » (Sept 2017)  
« L'entreprise digitale à la recherche de nouvelles formes de management » (mars 2018)  
[www.hbrfrance.fr](http://www.hbrfrance.fr)

## **Syntec Numérique**

148, boulevard Haussmann  
75008 Paris  
[www.syntec-numerique.fr](http://www.syntec-numerique.fr)

## **Xerfi**

Etude « Les services numériques »  
Décembre 2017  
[www.xerfi.com](http://www.xerfi.com)

## **Les Echos**

[www.lesechos.fr](http://www.lesechos.fr)  
<https://www.lesechos.fr/tech-medias/dossiers/0211816939625/0211816939625-cyberattaques-le-danger-permanent-2066626.php>

## **EconomieMatin**

[www.economiematin.fr/news-comment-accompagner-et-ameliorer-la-cybersecurite-des-pmeo-](http://www.economiematin.fr/news-comment-accompagner-et-ameliorer-la-cybersecurite-des-pmeo-)