KPMG

numeum

GRAND ANGLE ESN & ICT

4E ÉDITION

NOVEMBRE 2021

4E ÉDITION

NOVEMBRE 2021

ESN

Les Entreprises de Services du Numérique sont expertes dans le domaine des nouvelles technologies et du numérique. Elles peuvent englober plusieurs métiers (conseil, conception et réalisation d'outils, maintenance ou encore formation) et elles ont pour objectif principal d'accompagner une société cliente dans la réalisation d'un projet. Elles proposent des prestations qui sont destinées à améliorer le fonctionnement et les infrastructures internes de leurs clients, leurs outils et leurs process de gestion et d'administration.

ICT

Les sociétés d'Ingénierie et de Conseil en Technologies contribuent à la conception et / ou à la fabrication d'un produit ou d'un équipement destiné à être vendu. L'ensemble de leurs prestations jalonnent le cycle de vie d'un produit ou d'un équipement, et vont de l'assistance à l'expression du besoin à la sûreté de fonctionnement et le maintien en conditions opérationnelles, en passant par le développement et l'accompagnement des clients dans les processus d'industrialisation.

ÉDITO

Transformer les défis en opportunités

La convergence des activités des sociétés d'Ingénierie et Conseil en Technologies (ICT) avec celles des Entreprises de Services du Numérique (ESN) se renforce et s'accélère. La crise inédite débutée en 2020 n'y est pas étrangère : la pandémie et ses confinements successifs ont bouleversé la société et ses usages du numérique, catalysant la nécessaire transformation des organisations.

Les acteurs du numérique ont su répondre présents et faire preuve d'agilité pour opérer des changements indispensables, leur permettant de renouer avec le niveau d'activité d'avant crise et de poursuivre des objectifs de croissance à trois ans très ambitieux. Elles continueront à accompagner la mutation digitale de notre société qui s'intensifie, dans un contexte où la gestion des talents – au cœur de leurs activités – s'annonce comme le principal défi à relever. Pour attirer et fidéliser leurs talents, les ESN et les ICT savent rivaliser d'initiatives originales : les lauréats des Trophées dédiés, présentés ici, en sont autant d'exemples inspirants.

En parallèle, les entreprises du secteur ont pris conscience de l'urgence d'intégrer les enjeux ESG à leur stratégie, pour et par un numérique plus responsable : c'est l'un des principaux enseignements détaillés dans cette édition 2021. Et parce que l'innovation est au cœur de la création de valeur des ESN et des ICT, leurs projets cristallisent cette dimension pour impacter positivement les transitions en cours.

MÉTHODOLOGIE

L'étude dresse un état des lieux en France de la vitalité et des tendances des Entreprises de Services du Numérique (ESN) et de celles de l'Ingénierie Conseil en Technologies (ICT).

Ce panorama a été établi à partir des données collectées par KPMG et Numeum durant le troisième trimestre 2021 auprès d'un échantillon représentatif de plus de 150 ESN et ICT de toutes tailles, implantées en France, sur la base d'un questionnaire disponible en ligne couvrant les thèmes suivants : stratégie de croissance, gestion des talents, initiatives Environnementales Sociales et de Gouvernance (critères ESG) et innovation. Les données déclarées, notamment pour ce qui concerne les unités, ont fait l'objet d'une correction en cas d'erreurs manifestes.

Les réponses ont été analysées en fonction de la taille des entreprises telles que définies par la réglementation : Grandes entreprises (GE), Entreprises de taille intermédiaire (ETI), Petites et moyennes entreprises (PME), Très petites entreprises (TPE).

Les 4 thèmes du panorama

01 Stratégie de croissance 6

02 Gestion des talents 10

03 Initiatives Environnementales, Sociales et de Gouvernance 14

04 Innovation 18

Classement 2021 ESN & ICT 22

PROFIL TYPE DES RÉPONDANTS

TPE

5 Effectif*

314 Chiffre d'affaires* (en K€)

9 Nombre de répondants

PME

92 Effectif*

13 042 Chiffre d'affaires* (en K€)

78 Nombre de répondants

ETI

1 492 Effectif*

165 743 Chiffre d'affaires* (en K€)

58 Nombre de répondants

GE

9 847 Effectif*

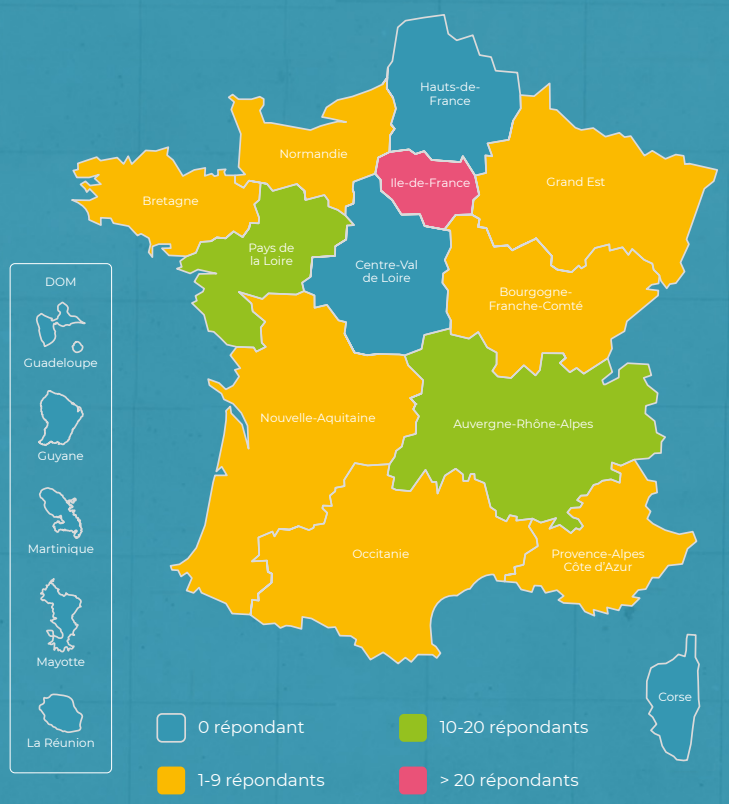
1 414 859 Chiffre d'affaires* (en K€)

11 Nombre de répondants

*En moyenne, effectifs et chiffre d'affaires France.

	TPE	PME	ETI	GE
Effectifs France	10	250	5 000
Chiffre France d'affaires	2 000 K€	50 000 K€	1 500 000 K€

LOCALISATION DES SIÈGES SOCIAUX DES RÉPONDANTS



01

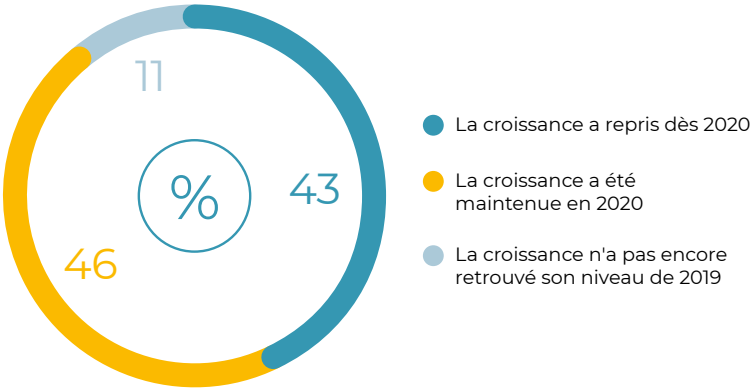
Stratégie de croissance

Les indicateurs sont au vert ! Si l'impact de la Covid-19 a été significatif sur l'activité des ESN et encore plus sur celle des ICT entre mars et septembre 2020, le secteur a su faire preuve d'agilité et de résilience. Nos entreprises ont ainsi pour la plupart pu renouer avec la croissance dès la fin de l'année 2020 !

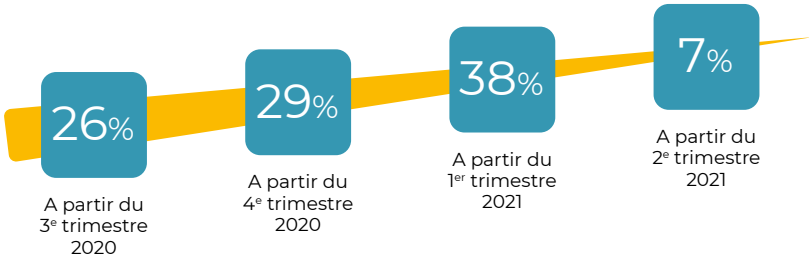
Passée la gestion de l'urgence liée à un contexte inédit, les entreprises de services numériques et d'ingénierie conseil en technologies ont dû adapter leurs stratégies à moyen terme. Cela s'est notamment traduit par un recentrage de leurs offres sur des secteurs d'activités et des services plus porteurs. Ainsi, si la transformation digitale étaient déjà le moteur principal de croissance en 2019, le *Cloud* et la Cybersécurité sont venus compléter le podium des services les plus dynamiques en 2020. Cette tendance se poursuit en 2021, puisque les offres liées au digital et au *Cloud* affichent des taux de croissance à deux chiffres. En outre, la plupart des acteurs ont retrouvé au premier trimestre 2021 leurs niveaux d'activité pré-Covid-19. A noter enfin que les ESN et les ICT sont très nombreuses cette année à être confiantes dans l'atteinte de leurs résultats, synonyme de marché dynamique et d'adaptation de leurs modèles.

UNE CROISSANCE MAINTENUE MALGRÉ LA CRISE SANITAIRE !

Pour 89% des ESN et des ICT, la croissance a été maintenue ou a repris dès 2020



Date de retour à la croissance pour les ESN et les ICT pour lesquelles la croissance a repris dès 2020



POUR ALLER PLUS LOIN

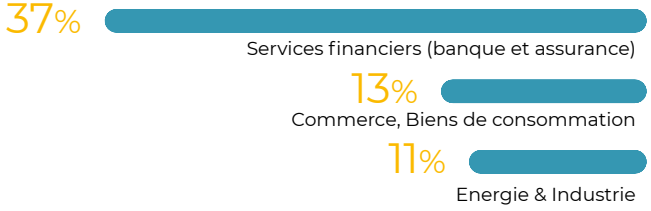
Le retour à la croissance a été porté par :

- le développement des offres (proposition de valeur, innovation...) pour 78% des ESN et des ICT ;
- les plans de recrutement pour 67% des ESN et des ICT.

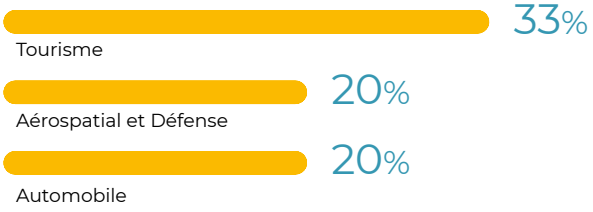
Au contraire, les stratégies de développement à l'international ont été un facteur de retour à la croissance pour seulement 38% des ESN et des ICT ; ce sont principalement les PME (47% d'entre elles) qui ont bénéficié des effets liées au développement à l'international.

SECTEURS ET SERVICES / SOLUTIONS / PRODUITS LES PLUS DYNAMIQUES EN 2020

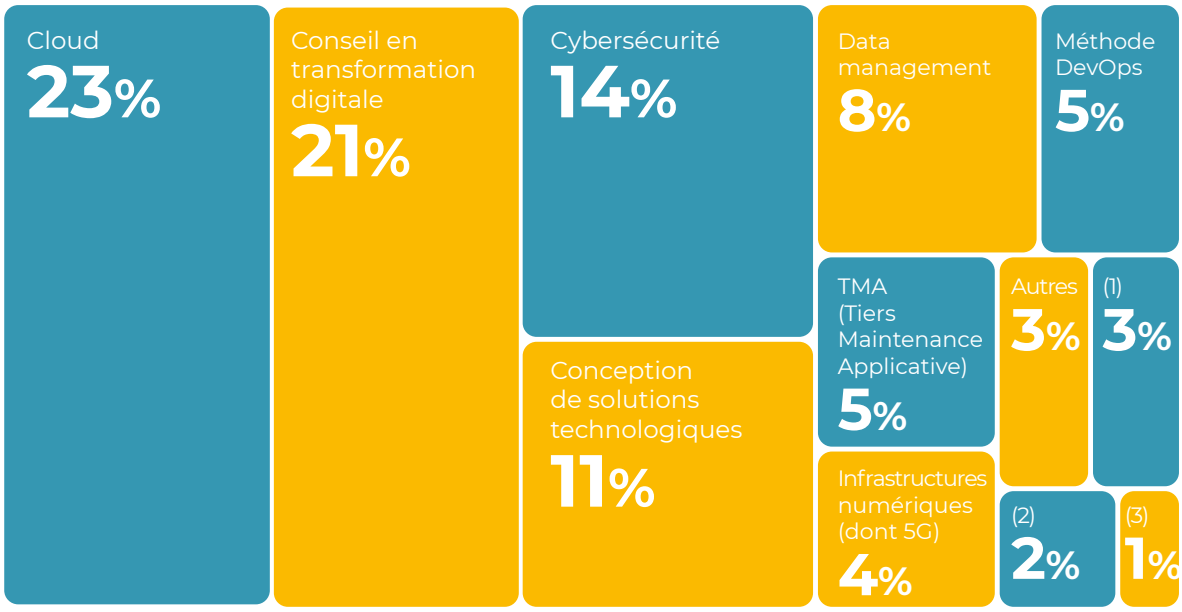
Top 3 des secteurs d'activité les plus dynamiques



Top 3 des secteurs d'activité les moins performants



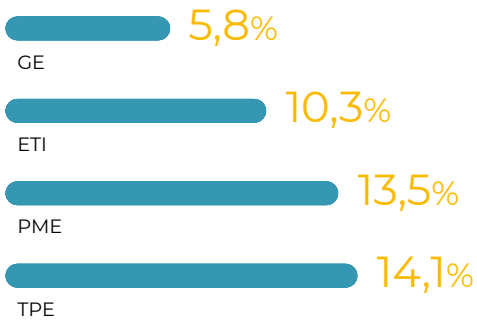
Services / Solutions / Produits les plus dynamiques en 2020



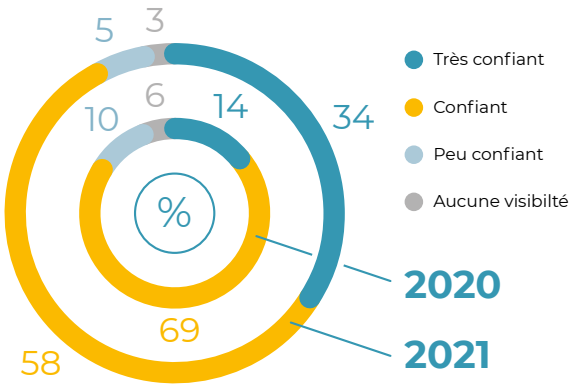
(1) Accompagnement à l'innovation / R&D externalisée - (2) Tests, essais, validation - (3) Blockchain

DES AMBITIONS DE CROISSANCE FORTES ET UNE CONFIANCE DES ESN ET DES ICT DANS LEUR STRATÉGIE

Objectifs de croissance annuel moyen entre 2021 et 2023



Degré de confiance des entreprise dans leur stratégie



LAURÉATS

Claudine Morel Le Berre

Group Communication Director, Group VP Inetum :
Lauréat Stratégie de croissance catégorie ETI/GE

Quels sont vos leviers de croissance et de développement cette année ?

Notre plan stratégique « UPSCALE23 » a pour objectif de soutenir notre développement par croissance organique et externe. Il doit nous permettre de confirmer notre position d'acteur majeur de la digitalisation. Ses trois piliers sont le renforcement sur le mid-market, le développement de nos capacités et de nos solutions de nouvelle génération et l'augmentation des marges pour poursuivre la mise à l'échelle de la plateforme dans les zones géographiques clés.

Nous allons renforcer nos 6 expertises : sur le consulting, avec des consultants métiers et technologiques qui contribuent à la performance du digital flow des activités et processus des clients ; sur les services applicatifs et d'infrastructures, avec de l'ingénierie agile et des services de proximité ; sur l'intégration système, avec une architecture et une urbanisation des SI couplées à des solutions optimisées au service d'une performance durable ; sur du global outsourcing, avec des expertises déployées par des centres de services de proximité pour bénéficier de SI agiles et disponibles ; sur de la revente à valeur ajoutée, avec des partenariats renforcés et des expertises certifiées pour une optimisation des logiciels et matériels ; sur le software, avec une R&D soutenue par l'Innovation au sein des FabLab pour développer des solutions verticales et multisectorielles.

Quelles sont vos prochaines étapes de développement à l'international ?

Génératrice de succès notables, notre capacité de transformation permanente nous invite à poursuivre sur cette excellente dynamique à l'international. Notre histoire montre un esprit entrepreneurial continu et une ambition de croissance accélérée par une présence établie et un fort ancrage dans l'économie locale, au plus près des acteurs locaux, en s'inscrivant dans la durée. Notre proximité géographique nous permet ainsi d'accompagner la transition numérique des entreprises et des institutions pour leur permettre de tirer le meilleur du digital flow, au bénéfice de la société dans son ensemble.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

Ce prix récompense 10 années de croissance et célèbre la nouvelle dimension de notre Groupe, incarnée avec notre nouvelle identité : Inetum, Positive digital flow - qui puise ses racines dans le mot « incrementum » qui signifie justement « croissance ».

Dans ce contexte de crise sanitaire, le Groupe a démontré sa confiance dans l'avenir en renforçant son portefeuille d'offres global, sa capacité d'innovation et son expertise multisectorielle. Nous avons ainsi confirmé la pertinence de notre modèle et notre capacité à construire une culture commune avec l'ensemble de nos 27 000 collaborateurs, répartis dans 26 pays et engagés au quotidien au plus près de nos clients.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

Amadou NGOM

Co-fondateur & Président Sqorus : Lauréat Stratégie de croissance catégorie TPE/PME

Quels sont vos leviers de croissance et de développement cette année ?

Nous sommes sur un marché relativement actif. Nos clients ont depuis quelques années compris que la digitalisation était un chemin inéluctable et qu'il était un formidable levier de performance pour leurs activités. L'ensemble de nos marchés sont donc en croissance mais nous mettons un accent particulier sur les activités autour du cloud, de la data et des devops, et avons fait du développement sur le continent africain un autre levier important de croissance.

Quelles sont vos prochaines étapes de développement à l'international ?

Après avoir créé une filiale à Abidjan en Côte d'Ivoire, nous prévoyons dans les 2 ans qui viennent d'ouvrir une filiale au Maroc et au Kenya. Chaque filiale sera un bureau régional pour couvrir les zones ouest, nord et est du continent.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

C'est une reconnaissance pour les équipes qui se sont mobilisées pendant la période compliquée de 2020 pour maintenir l'activité à un niveau très correct, mais surtout qui ont gardé à l'esprit que nous avions des ambitions restées intactes quant à la croissance de nos activités et au développement à l'international.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

02

Gestion des talents

Alors que les périodes de confinement ont engendré un certain gel des mouvements de ressources pour les entreprises de services numériques et d'ingénierie conseil en technologies embauche et la fidélisation des talents n'ont jamais été aussi stratégiques pour soutenir la forte reprise de l'activité.

Avec un nombre annuel d'étudiants diplômés structurellement insuffisant au vu des besoins des entreprises du secteur et des clients, la rivalité pour attirer et garder les talents du numérique fait rage ! Les ESN et les ICT doivent dès lors faire preuve d'initiatives et d'innovation pour se démarquer dans un marché pénurique.

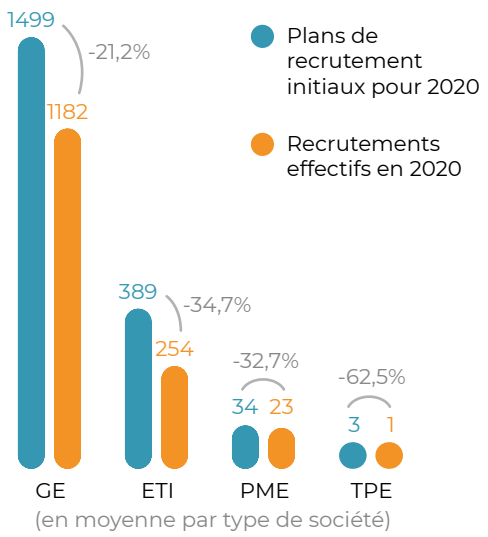
Par exemple, la digitalisation des process a permis de rendre le marché des talents planétaire. 81% de nos entreprises considèrent qu'il s'agit d'un avantage, notamment pour recruter des profils aux compétences plus larges et parfaitement adaptées aux besoins des clients, tout en garantissant une richesse et une mixité des talents.

PROFIL TYPE D'UNE ESN / ICT EN FRANCE

Effectifs	France	Hommes	Femmes
Répartition des effectifs en 2020		**69%** (-4% vs 2019)	**31%** (+4% vs 2019)
Recrutements réalisés en 2020		**70%** (-1% vs 2019)	**30%** (+1% vs 2019)
Salaire moyen à l'embauche	**34 703 €**	**34 748 €**	**35 670 €**

Un rééquilibrage progressif de la parité hommes-femmes.

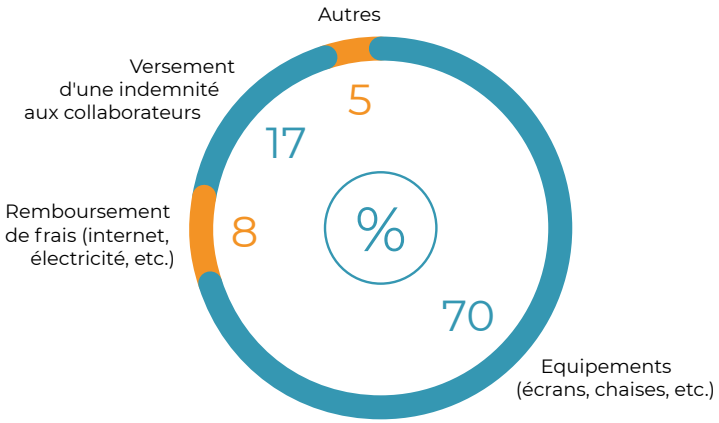
MOINS DE RECRUTEMENTS QUE PREVU EN 2020 DU FAIT DE LA CRISE



Mais toujours une forte part de CDI représentant **91%** des recrutements

UNE NOUVELLE ORGANISATION DU TRAVAIL

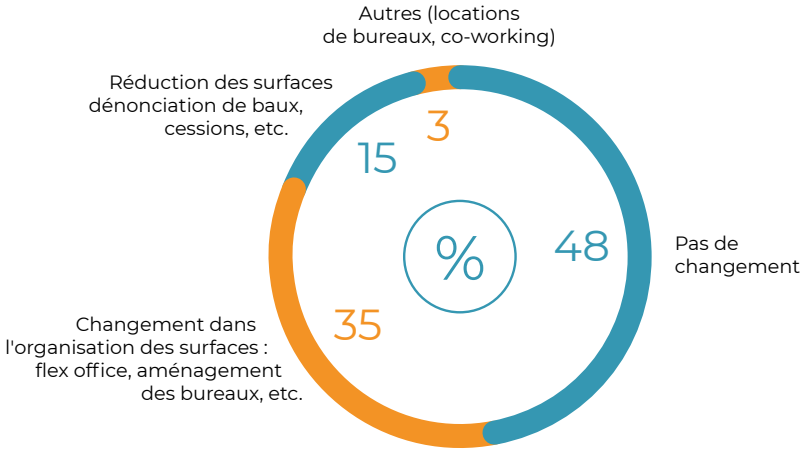
Dispositifs d'aide au télétravail



POUR ALLER PLUS LOIN

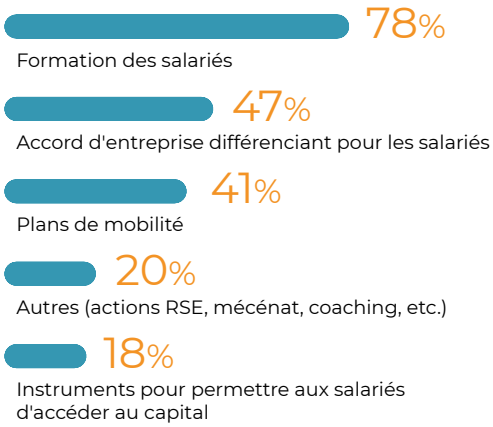
Les autres dispositifs comprennent notamment la mise en place de guides d'accompagnement et de bonnes pratiques du télétravail, des mesures d'aide psychologique ou encore la mise à disposition d'un coach professionnel sur demande.

Incidence de la crise sur la politique de gestion des locaux

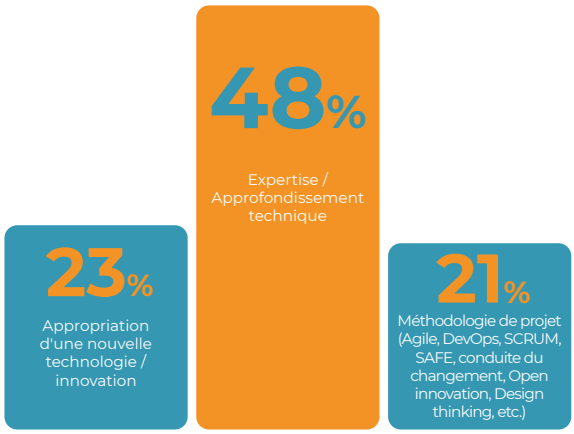


LA FORMATION COMME MOTEUR DE LA FIDÉLISATION

Les facteurs de fidélisation mis en place par les ESN et les ICT



Top 3 des thèmes abordés par les formations



LAURÉATS

Laurent Sicart

Directeur Général Délégué Orange Business Services :
Lauréat Gestion des talents catégorie ETI/GE

Comment mieux attirer et conserver les talents au sein de l'entreprise ?

L'attrition est très basse au sein de nos services, de l'ordre de 7%. Nous disposons d'un facteur de fidélisation fort qui traduit l'idée que des carrières sont possibles via notre société ou via l'ensemble du groupe. Depuis deux années, nous avons initié et continué de nombreuses initiatives sur le sujet comme l'intéressement, la participation, la mobilité interne au sein d'OBS et d'Orange. Nous disposons également d'un budget formation plus élevé que la moyenne des ESN.

A la suite de la crise sanitaire, nous avons réalisé un parcours d'intégration numérique afin de mieux onboarder les nouveaux arrivants. C'est pourquoi nous avons beaucoup investi dans les parcours digitaux et dans les plans de formation. OBS s'est également développé sur l'ensemble des territoires car il s'agit d'un axe fort pour attirer et fidéliser les talents. La crise sanitaire a accéléré le fait que de nombreux collaborateurs entendent demeurer dans leur région. C'est pourquoi nous disposons d'activités au sein de nombreuses villes, y compris de petites tailles.

Quels sont vos best practices pour mieux développer sa marque employeur ?

Notre marque employeur s'est fortement développée en partie car Orange est un acteur reconnu dans le monde. La marque est connue en tant qu'opérateur de télécom et réseau mais encore peu évoquée en tant qu'ESN. Nous devons donc aussi développer à nouveau notre marque employeur alors que 40% du CA dans le digital est lié à l'entreprise.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

C'est une reconnaissance pour nos équipes RH qui se battent au quotidien pour développer notre attractivité. Le sujet est clé car, au nom d'Orange, l'ensemble des sujets relatifs aux salariés est central. A l'image de toutes les ESN, la gestion et la fidélisation des talents est un axe majeur de notre développement.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

Mathilde Girodon

Responsable RH Harington : Lauréat Gestion des talents catégorie TPE/PME

Comment mieux attirer et conserver les talents au sein de l'entreprise ?

L'accompagnement et le suivi personnalisé de chacun de nos collaborateurs, accompagné d'un plan de formation est selon nous la clé pour conserver nos talents.

L'écoute et la réactivité sont la base de nos relations avec nos collaborateurs.

Quels sont vos best practices pour mieux développer sa marque employeur ?

Nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs. Nous favorisons donc la communication au sein de leurs réseaux et notamment via la cooptation, avec une plateforme développée en interne permettant les recommandations.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

Nous sommes très fiers d'être lauréats pour cette première année de participation car cela vient récompenser tous les efforts et actions mises en place pendant ces dernières années et plus particulièrement ces derniers mois avec la crise sanitaire.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

TROPHÉES 2021

03

Initiatives Environnementales, Sociales et de Gouvernance

Avec la pandémie, les usages du numérique se sont accélérés pour prendre une place toujours plus importante dans nos vies personnelles et professionnelles. Cela a permis d'accentuer des tendances émergentes, autour de l'organisation du travail, des modes de consommation, de l'accès à la santé ou de l'éducation.

Mais cette numérisation croissante apporte aussi son lot de défis que nos entreprises doivent relever, qu'ils soient environnementaux, sociétaux ou encore éthiques. Désormais, nos entreprises de services du numérique et d'ingénierie conseil en technologies doivent intégrer ces enjeux ESG pour évoluer vers un modèle plus durable et un numérique plus responsable..

Ces nouvelles stratégies se matérialisent par exemple par la définition d'une raison d'être, ou par la nomination d'un responsable ESG rattaché à la direction générale.

L'enjeu pour le secteur est double : intégrer les défis sociaux, sociétaux et environnementaux d'une part, et explorer le potentiel des solutions et services de type Tech for good et Green tech pour construire le « monde de demain » d'autre part.

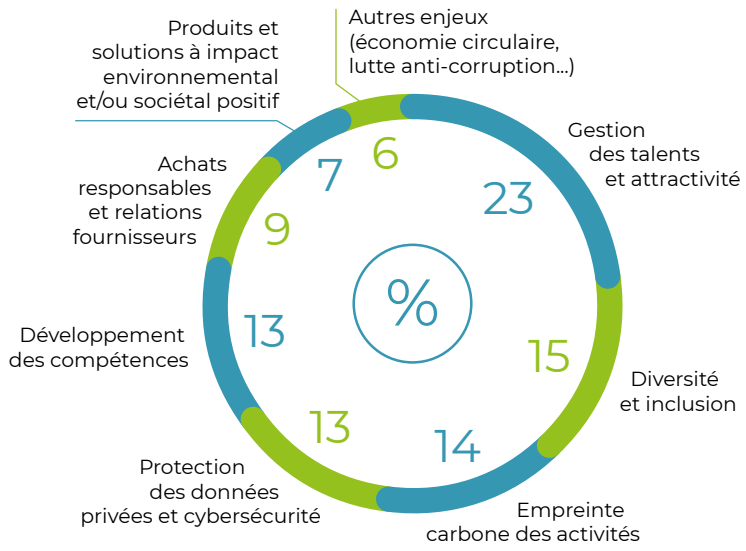
LES CRITÈRES ESG, UN ENJEU PRIORITAIRE POUR LES ESN ET LES ICT

95% des ESN et des ICT ont désigné une personne en charge de l'ESG au sein de leur organisation

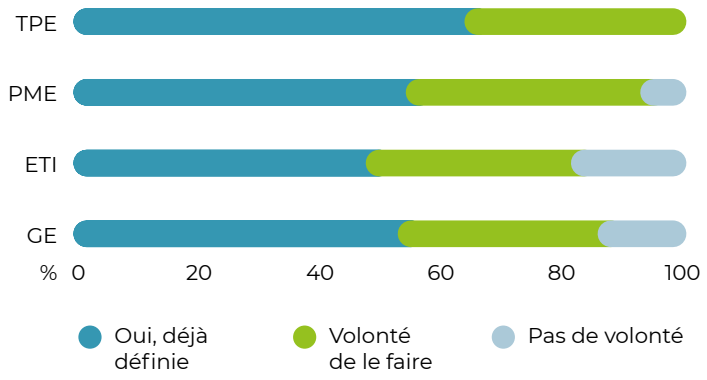
Dans **90%** des cas, cette personne est rattachée à la direction générale

91% des ESN et des ICT ont intégrés l'ESG à leur feuille de route stratégique

Les enjeux les plus matériels pour les ESN et les ICT



Avez-vous défini une raison d'être ?

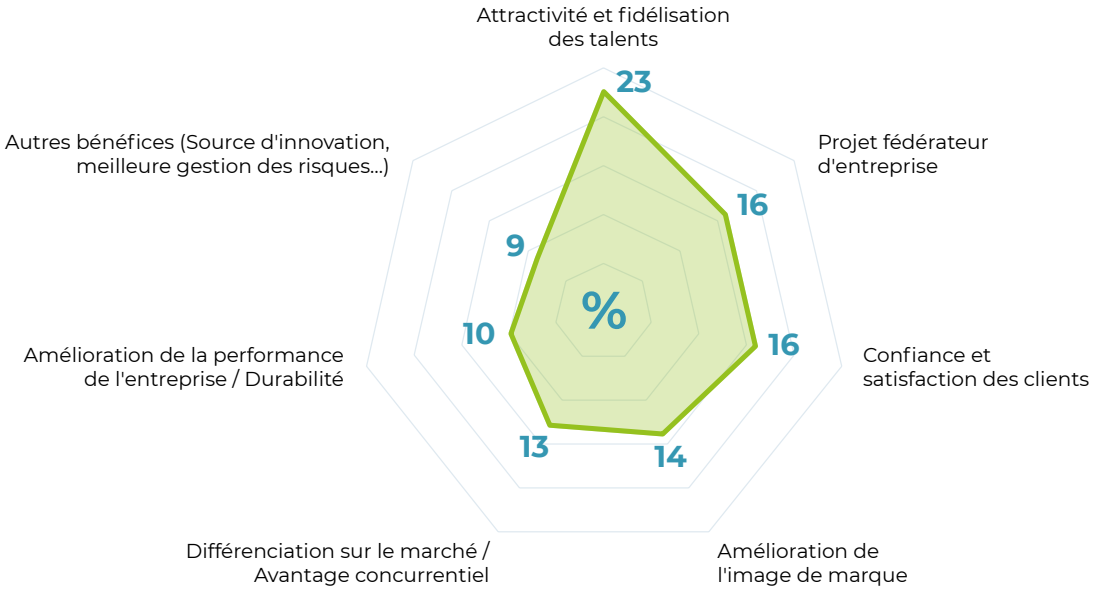


POUR ALLER PLUS LOIN

Seuls **17%** des répondants ont intégré les critères ESG dans leurs statuts, essentiellement les GE à hauteur de 60%.

PRINCIPAUX BÉNÉFICES ET ENJEUX D'UNE DÉMARCHE ESG

Bénéfices tirés par les ESN et les ICT de leur démarche ESG



Efforts prioritaires des ESN et des ICT dans les 3 ans à venir pour contribuer à résoudre les enjeux sociétaux

17% Développement de solutions et services innovants à finalité ESG (tech for good)

19% Création d'emplois et développement de l'accès à de nouvelles compétences

25% Réduction de l'empreinte environnementale du numérique (green tech)

LAURÉATS

Jérôme Challo

Responsable RSE, CGI Europe de l'Ouest et du Sud : Lauréat ESG (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance) catégorie GE

Green coding, dématérialisation… dans quelle mesure vos services agissent en faveur de la sobriété numérique et de l'environnement ?

Nous sommes fortement engagés depuis 2018 en matière de numérique responsable. Nous travaillons directement dans un écosystème riche qui comprend, entre autres, l'Alliance Green IT, l'Institut du numérique responsable, Planet Tech'Care ou bien encore la Chaire Good In Tech. Nos travaux sont principalement portés sur les référentiels d'écoconception numérique, sur les audits de maturité ou bien encore l'analyse du cycle de vie. En ce qui concerne l'interne, nous avons déployé une démarche pour intégrer les impacts environnementaux et sociaux dans nos productions, dans la gestion de nos projets pour nos clients et nos partenaires.

Comment CGI s'engage en matière de mécénat de compétences ?

Nous avons déployé, en partenariat avec la start-up Wenabi, une plateforme disponible pour tous les membres de CGI. Chaque collaborateur peut s'y inscrire. A ce jour, pas moins de 400 missions ont été réalisées, avec 160 membres. Cela représente plus de 1500 heures données. Il ne s'agit que d'un début puisque près de 100 missions sont planifiées ou en cours de réalisation.

Chacun peut identifier une mission à laquelle il souhaite participer, qui correspondra à son propre agenda professionnel ou personnel. Du soutien scolaire à l'aide aux personnes en difficultés, de la sensibilisation dans les écoles aux « cleanwalks », les missions sont nombreuses et plurielles.

CGI a déployé la plateforme voilà un an et demi, puis l'initiative a été ouverte à d'autres pays. Que ce soit en France ou à l'étranger, ce projet apporte du sens à nos collaborateurs et collaboratrices. Ce n'est en aucun cas le début d'une histoire, mais véritablement un nouveau chapitre qui s'ouvre en matière de mécénat de compétences.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

Il valorise l'ensemble de l'engagement de nos collaborateurs et collaboratrices. Pas moins de 160 membres de CGI se sont impliqués sur de nombreux projets auprès d'associations, ONG, fondations et écoles partenaires. Cette valorisation de notre engagement est remarquable sur l'ensemble des pays depuis lesquels nous opérons comme la France, le Portugal, l'Espagne, le Maroc ou encore le Luxembourg.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

Hugues Meili

Président Directeur Général Niji : Lauréat ESG (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance) catégorie ETI

Green coding, dématérialisation… dans quelle mesure vos services agissent-ils en faveur de la sobriété numérique et de l'environnement ?

Nous sommes des acteurs à part entière de la transformation numérique de nos clients. Cette phase d'accompagnement est progressive car elle débute par une sensibilisation en amont, sur les impacts notamment. Cela permet d'obtenir un bon niveau de compréhension des enjeux, en particulier dans les ETI des territoires dans lesquels nous sommes implantés. Ensuite, lorsqu'une bonne maturité est atteinte, deux typologies d'offres illustrent les besoins des entreprises. Nous adoptons une démarche de « sustainable design » afin de prendre en compte ces critères ESG sans pour autant altérer l'expérience générale. Il est alors de mise de parler de frugalité numérique. Nous disposons également d'une offre complémentaire de Green IT pour intégrer les nouvelles méthodes de coding.

Comment percevez-vous la double transition à venir (numérique et écologique) comme enjeu majeur de toutes les entreprises ?

Ces enjeux sont complémentaires et vont de pair. Voilà 10 ans, la transformation numérique était sur le bout des lèvres de tout le monde. Puis le sujet s'est mis à l'échelle et il n'est désormais plus questionné. A présent, la transition écologique intervient profondément et s'accélère au vu du contexte planétaire. Cela va de pair avec le fait de se transformer sur cette double transition y compris sur les volets sociétaux et sociaux. Il s'agit par exemple d'embarquer les talents et les compétences liées au numérique et à l'écologie. Nous constatons que les questionnements autour de l'impact écologique des technologies est de plus en plus prégnant. Cela se concrétise de manière très tangible. A ce jour, le poids du numérique dans le bilan carbone d'une entreprise peut s'avérer conséquent si l'on considère ses déclinaisons matérielles. Enfin, d'un point de vue plus technologique, les grands dispositifs permettant aux acteurs clés de ces transitions, dans l'énergie, l'environnement, les mobilités ou encore l'alimentaire, ne sauraient se concevoir et se réaliser sans une bonne dose de numérique… numérique et écologique sont donc plus que jamais liés !

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

Il traduit ce que Niji réalise depuis plusieurs années déjà, sans toujours l'expliciter et le partager suffisamment. Depuis 18 mois, nous avons décidé de mieux structurer notre démarche dans l'optique d'embarquer le maximum de personnes. Le constat est saisissant ! Le sujet intéresse et est générateur d'enthousiasme positif et inspirant pour tout le monde. Il convient de rester humble face aux sujets environnementaux, sociétaux et de gouvernance car ils demeurent vastes et tentaculaires. Notre position est de poursuivre la politique des petits pas car elle fonctionne dans cette matière comme dans d'autres, et nous en sommes adeptes. Mais il reste encore de nombreuses initiatives à conduire pour sensibiliser le collectif et mettre en place des actions sur l'ESG sans pour autant obérer la performance globale de l'entreprise.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

04

Innovation

L'innovation est au cœur de l'ADN des ESN et des ICT. Une part importante de leur chiffre d'affaires est consacrée à la R&D : 5% en moyenne, et jusqu'à 9% pour les TPE / PME ! Dans quels domaines investissent-elles ? Le *Cloud*, devenu une technologie mature, n'est plus le 1er domaine d'investissement : il est à présent devancé par les data sciences et talonné par l'intelligence artificielle.

Cette année encore, les projets d'innovation sont majoritairement conduits en interne. Lorsque les ESN et les ICT font appel à des acteurs externes, ce sont les établissements d'enseignement publics et les instituts technologiques privés mais aussi les start-ups qui sont plébiscités, notamment en raison de leurs expertises sur des domaines pointus.

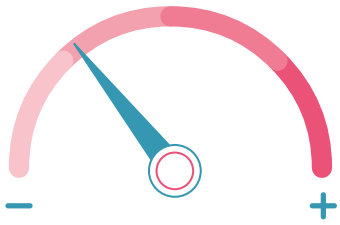
Si la recherche sur les produits et solutions est quasi-systématique, l'innovation de process et d'organisation devient une réalité... quand celle portant sur les modèles d'affaires reste à la peine. Toutefois face aux enjeux d'un numérique grandissant, les ESN et les ICT ont compris qu'elles vont devoir se saisir davantage de cet axe, porté sur de nouveaux enjeux tels que l'ESG pour parler d'innovation à impact positif.

EFFORT DE R&D DES ESN ET DES ICT

5% En moyenne, c'est le pourcentage de CA investi dans la R&D&I en France en 2020 par les ESN et les ICT. Une grande disparité est observée entre les GE/ETI et les PME/TPE.

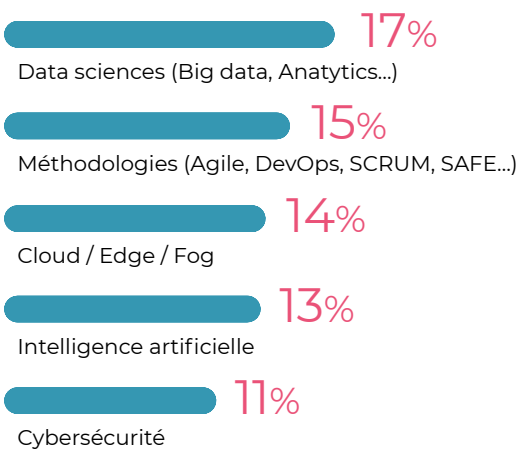
9% du CA pour les PME/TPE

1% du CA pour les GE/ETI

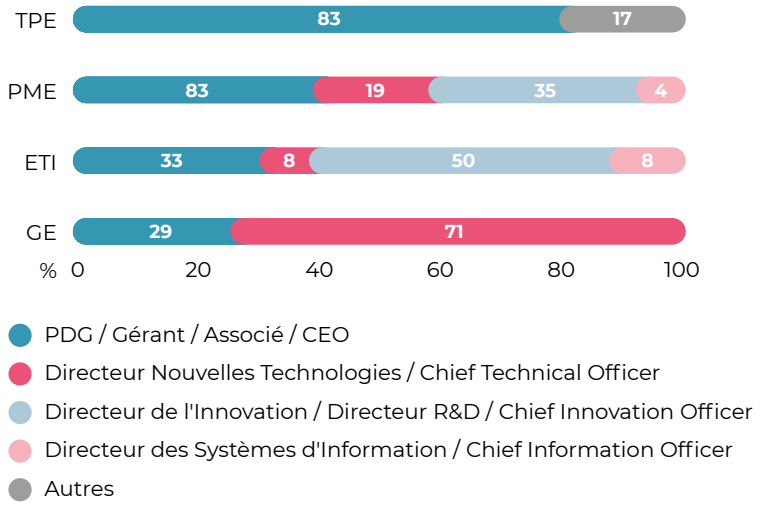


17% c'est le montant déclaré de CIR/CII en % du montant des investissements

LES 5 DOMAINES TECHNOLOGIQUES ET / OU MÉTHODOLOGIQUES PRIORITAIRES

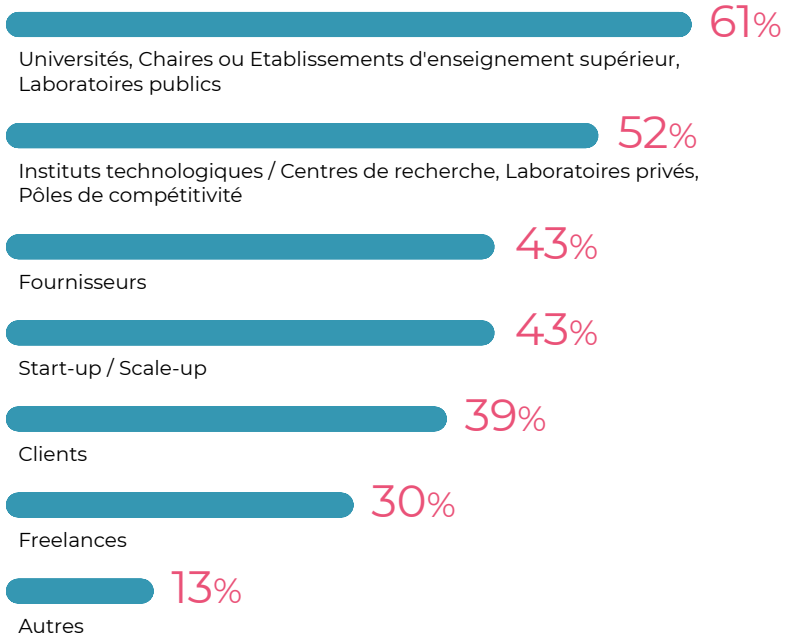


PERSONNE RESPONSABLE DE L'INNOVATION EN FONCTION DU TYPE D'ENTREPRISE



44% des ESN et des ICT font appels à des acteurs externes pour mener à bien des projets d'innovation

ACTEURS EXTERNES IMPLIQUÉS SUR LES PROJETS D'INNOVATION



POUR ALLER PLUS LOIN

Au-delà de l'innovation produit/solution plébiscité par

91%

des répondants, l'innovation de process et d'organisation est mise en œuvre dans **54%** des cas, suivi par l'innovation marketing et commerciale pour **26%** des ESN et des ICT.

LAURÉATS

Maguelone Deramoudt

Directeur Commercial & Marketing Thales Services Numériques : Lauréat Innovation en santé catégorie ETI/GE

Comment mieux faire infuser l'innovation au sein de l'entreprise via l'organisation du travail ?

Chez Thales, nous permettons à chacun des collaborateurs d'être un acteur de l'Innovation, avec la volonté de faire émerger des projets alignés sur la stratégie de la société sans freiner les idées parfois très créatives. Pour ce faire nous nous appuyons sur un ensemble de processus ouverts à tous et des outils propices à susciter de nouvelles idées.

De l'idéation à l'autorisation de se tromper, nous accompagnons l'ensemble des collaborateurs pour les aider à imaginer les solutions de demain et à les mettre en œuvre. Il ne s'agit pas uniquement de moyens financiers, mais aussi d'intégration de méthodes amenant nos ingénieurs à se poser des questions non techniques. Une innovation devient gagnante lorsque l'ensemble des éléments de sa réussite sont rassemblés : des usages définis en intégrant l'utilisateur au plus tôt, un marché compris, une proposition de valeur claire, un business model valide, qui viennent compléter le côté technologique de l'innovation. Des processus clairs, une communication largement diffusée, une mise en avant des acteurs en interne et en externe sont aussi des moteurs de l'innovation !

Quelle est la prochaine innovation majeure à venir dans le domaine de la Santé ?

Jusqu'à présent, les innovations digitales dans le domaine de la santé portaient principalement sur l'accompagnement des professionnels du secteur dans leur métier. Prendre des décisions pour aller plus vite et de façon plus sûre leur permet d'offrir un meilleur accompagnement des patients. Les nouvelles technologies, qu'elles soient émergentes ou déjà éprouvées dans d'autres domaines - telles que la 5G, la miniaturisation des composants, les puissances de calcul grandissantes, les réalités virtuelle et augmentée - vont forcément apporter une nouvelle dimension à la santé : celle de soigner les patients et non plus simplement aider les praticiens. Des laboratoires de recherche sont déjà sur ce type d'applications, comme par exemple celle de mettre des patients en situation simulée dans le cadre de rééducations motrices et fonctionnelles en agissant sur le cerveau et ses perceptions.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

L'Innovation est au cœur de l'ADN de Thales, et de son activité de Services Numériques. A la fois pour préparer l'avenir de notre société mais également, et surtout, pour accompagner nos clients dans leur transformation. Le domaine de la santé, à travers nos activités de valorisation des données métiers a vu, ces dernières années, l'apparition de nouveaux usages se basant sur de l'Intelligence Artificielle.

Recevoir ce prix de l'Innovation en Santé pour Thales Services Numériques est une excellente nouvelle et consacre ces efforts. Nous ne nous sommes pas trompés dans notre volonté d'insuffler nos capacités d'Innovation sur un sujet au plus proche des femmes et hommes qu'est celui de la santé. En particulier dans les deux projets présentés : la crise de la COVID-19, et la santé des femmes avec les travaux sur le cancer du sein. C'est très gratifiant pour nos collaborateurs qui ont travaillé avec enthousiasme et pugnacité sur ces projets, ainsi que pour l'ensemble de Thales.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

Maxime Cariou

CEO & Fondateur Aymax Consulting : Lauréat Innovation en santé catégorie TPE/PME

Comment mieux faire infuser l'innovation au sein de l'entreprise via l'organisation du travail ?

Il y a 7 ans, nous avons créé Aymax afin d'apporter cette innovation au sein du secteur des ESN et de créer un terrain d'expression pour nos collaborateurs, autant du point de vue organisationnel, qu'opérationnel. Cette dynamique, nous l'infusons à travers nos managers par l'encouragement à l'ensemble de nos collaborateurs à proposer des projets en interne et acter sur des sujets clients de manière disruptive.

Une dynamique du quotidien que nous travaillons également avec nos partenaires, grâce à la mise en place d'outils encourageant un mode de travail en « open ecosystem ». Nous proposons aussi tout au long de l'année à nos consultants de modéliser des POC (Proof Of Concept) d'applications métier afin de répondre à certaines de nos problématiques internes liées aux domaines de la RH ou des Ventes via notre équipe R&D.

Point important également à noter concernant notre dynamique d'innovation : nous avons pris pour habitude d'animer des activités auprès de nos Universités partenaires et d'accompagner les étudiants au travers de challenges nationaux ou internationaux.

Quelle est, selon vous, la prochaine innovation majeure à venir dans le domaine de la Santé ?

Tout porte à croire que les prochaines évolutions dans le domaine de la santé seront régies par le Prédictif et l'Intelligence Artificielle. Avec Helssy, comme avec plusieurs de nos clients dans le domaine de l'industrie pharmaceutique ou parapharmaceutique (notamment Aptar Group ou Pharmalys), nous avons déjà pu expérimenter différentes technologies de précision où ces nouvelles approches peuvent appuyer les métiers grâce à une intelligence complémentaire dédiée à l'anticipation et à l'accompagnement dans la prise de décision.

Aujourd'hui, nous célébrons une innovation liée aux disciplines de l'intelligence artificielle et de l'automatisation via l'application Helssy : un traitement automatique de la sémantique régie avec précision ; une interaction adaptée aux besoins du secrétariat médical exprimé via une messagerie intelligente ; une pléthore de fonctionnalités au service de la relation entre praticiens et patients afin de fluidifier leurs interactions. Une réussite justifiée par l'obtention d'une réduction de 40% du temps consacré à l'administratif de la part des praticiens et des utilisateurs de plus en plus nombreux.

Que représente pour vous le trophée ESN & ICT ?

Ce prix est un marqueur fort pour les travaux des **équipes R&D et Développement Digitale d'Aymax** ainsi que pour l'ensemble des équipes de notre partenaire Helssy.io. Résultant de longs mois de travaux, de prise de risques et d'investissements qui ont démarré avant même l'arrivée de la Covid-19. Une récompense qui encourage, accomplie et salue l'ensemble de nos équipes, couronnant avant tout une vision collective : celle de l'innovation, du dépassement de soi et de l'expérience utilisateur.

DÉCOUVREZ EN IMAGES LE PROJET PRIMÉ

Classement 2021 ESN & ICT

Rang	ESN & ICT	Chiffre d'affaires France en milliers d'euros
1	CAPGEMINI	3 443 000
2	IBM FRANCE	2 126 274
3	SCC	1 856 762
4	ATOS	1 788 000
5	SOPRA STERIA	1 655 630
6	ACCENTURE	1 635 461
7	ECONOCOM	1 446 000
8	CGI FRANCE	1 128 622
9	ALTEN	907 480
10	INETUM	848 996
11	ORANGE BUSINESS SERVICES	810 589
12	COMPUTACENTER FRANCE	661 189
13	DOCAPOSTE	620 160
14	DXC TECHNOLOGY	586 377
15	NEURONES	524 500
16	AKKA	480 000
17	THALES SERVICES NUMERIQUES	461 291
18	RICOH FRANCE	453 103
19	SPIE ICS	449 300
20	AXIANS COMMUNICATION & CLOUD	405 000
21	TESSI	363 000
22	WAVESTONE	356 548
23	DEVOTEAM	352 000
24	OVHCLOUD	328 600
25	SII	316 200
26	OPEN GROUPE	289 700
27	SEGULA TECHNOLOGIES	287 000
28	NXO FRANCE	235 000
29	EXPERIS FRANCE	233 000
30	TALAN	219 000
31	AUBAY	217 000
32	INFOTEL	211 518
33	UMANIS	211 511
34	APSIDE	211 000
35	SCALIAN	178 000
36	(GROUPE) ASTEK	173 961
37	MODIS	166 800
38	GIE FASTOR	160 000
39	TECHNOLOGY & STRATEGY	160 000
40	VISEO	159 939
41	NTT FRANCE	159 000
42	CS GROUP FRANCE	150 142
43	ACENSI	147 320
44	KEYRUS	147 243
45	HELPLINE	145 021
46	CONSORT GROUP	143 907
47	GROUPE TIBCO	140 385
48	VISIATIV	138 763
49	GROUPE INTM	126 000
50	ITS GROUP	125 000

Rang	ESN & ICT	Chiffre d'affaires France en milliers d'euros
51	SYNCHRONE	124 379
52	CHEOPS TECHNOLOGY FRANCE	118 661
53	SQLI	114 000
54	ADISTA	110 331
55	HARDIS GROUPE	108 725
56	NÉO-SOFT GROUPE	99 000
57	AFD TECHNOLOGIES	97 000
58	SMILE	95 845
59	MC2I	93 411
60	APIXIT	88 869
61	NIJI	84 032
62	KLEE	82 970
63	HN SERVICES	79 219
64	AUDENSIEL	78 000
65	BLUE SOFT	69 941
66	CONSTELLATION	61 775
67	JEMS	61 760
68	HR TEAM	61 566
69	VIVERIS	61 062
70	GROUPE OBJECTWARE	60 887
71	CAT-AMANIA	57 369
72	BK CONSULTING	57 127
73	CYLLENE	57 001
74	T-SYSTEMS	52 000
75	ALTECA	52 000
76	I-TRACING	48 250
77	TRSB	47 000
78	GROUPE INTERWAY	46 592
79	IT LINK FRANCE	46 020
80	DCS EASYWARE	44 000
81	INFOGENE	43 316
82	SYNVANCE	40 500
83	METSYS	38 263
84	INFODIS	37 700
85	ASI	36 800
86	LA HOME SWEET COMPANY	36 358
87	METALINE GROUP	35 179
88	FABERNOVEL	35 000
89	PARTENOR	33 800
90	SOAT	32 915
91	VO2 GROUP	29 010
92	ACMI	28 500
93	SQORUS (EX-S&H)	27 424
94	CONSERTO	27 312
95	MATILAN	27 283
96	C2S	25 599
97	KLANIK	25 202
98	DEODIS	24 400
99	THE BLOCKCHAIN GROUP	24 087
100	SEA TPI	23 300

KPMG

numeum

Rang	ESN & ICT	Chiffre d'affaires France en milliers d'euros
101	OPTEAMIS	23 000
102	EXELA TECHNOLOGIES	22 746
103	SYNECHRON	21 911
104	HARINGTON TECHNOLOGIES	21 778
105	SYNETIS	21 500
106	SYD GROUPE DIGTAL CARE	21 494
107	ACIAL QCENTRIS (AE HOLDING)	20 764
108	OPENIP	20 400
109	ALTER WAY	19 000
110	METANEXT	18 000
111	DATASOLUTION	17 700
112	ISATECH	17 137
113	AMEXIO	16 839
114	ADSERVIO	16 573
115	KALIOP	15 110
116	ONEFIRST	14 000
117	D2X EXPERTISE	13 690
118	CARTEGIE	12 389
119	WEBNET	11 298
120	ATOL C&D	10 758
121	2S2I GROUPE	9 560
122	PEAKS	9 400
123	LUCERNYS	8 844
124	ETHIC TECHNOLOGY	8 345
125	B.WORKSHOP	7 580
126	AGYLA.CLOUD	7 000
127	CREME DE LA CREME	7 000
128	EQUADEX	6 620
129	ENGIT	6 490
130	WAPSI	6 466
131	NAVIGACOM	6 221
132	VAGANET	6 210
133	INFORSUD TECHNOLOGIES	5 748
134	AYMAX CONSULTING	5 585
135	ALENIA CONSULTING	5 390
136	WELIOM	5 327
137	SAVANE CONSULTING GROUP	5 088
138	GENESIS GROUPE	4 606
139	PROXIVAL	4 307
140	MANIKA	3 700
141	DATALYO	3 544
142	BELHARRA	3 280
143	BEEFIRST	3 215
144	GLOBALIS MEDIA SYSTEMS	3 212
145	CITIZEN CAN CORPORATE	3 100
146	REDOPUS	2 937
147	K&K GROUP	2 203
148	DATAOUEST	2 089
149	DPO CONSULTING	1 984
150	B2DIGIT	1 978

Rang	ESN & ICT	Chiffre d'affaires France en milliers d'euros
151	KREATIK	1 945
152	TECHFORM	1 702
153	FOKUS	1 560
154	APITECH	1 380
155	EITA CONSULTING	1 200
156	STYR	637
157	TIMTEK	490
158	BLUTECH	433
159	INNOVATION SANTÉ CONSEIL	418
160	EVODE	365
161	BE CONFIG	313
162	I BY INTELLIGENCE	284
163	ACTIV'SYSTEME CONSULTANT	114
164	LIFENUM	101
165	ESOKIA	100

Le classement des ESN & des ICT a été réalisé par Numeum et KPMG à partir du chiffre d'affaires France 2020 déclaré par les participants à l'enquête Grand Angle ESN & ICT. Les chiffres d'affaires déclarés ont fait l'objet d'une correction en cas d'erreurs manifestes, notamment en ce qui concerne les unités.

KPMG France

Leader de l'audit et du conseil, KPMG France est membre de KPMG International, réseau de cabinets indépendants exerçant dans **146 pays.**

En France, nos 10 000 collaborateurs interviennent auprès des grands groupes français et internationaux, des ETI et des groupes familiaux, ou encore des PME et des start-up, dans tous les secteurs d'activité : industrie, distribution, établissements financiers, télécoms, etc., ainsi que les acteurs de l'économie sociale et solidaire et le secteur public.

En incluant les groupes pour lesquels KPMG intervient régulièrement sur des missions des conseils, nous sommes présents dans 100% des sociétés du CAC40.

PRÈS DE
220
IMPLANTATIONS

10 000
PROFESSIONNELS

PLUS DE
1 Md€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2020*

*Chiffres consolidés

KPMG en France compte plus de **100 000 clients** dont

200
SOCIÉTÉS COTÉES OU ENTITÉS D'INTÉRÊT PUBLIC (EIP)

PRÈS DE
50%
DES 100 ETI LES PLUS IMPORTANTES EN FRANCE

PRÈS DE
30%
DES PME DE PLUS DE 50 SALARIÉS

Numeum

A PROPOS DE NUMEUM

Numeum, né de la fusion de Syntec Numérique et de TECH IN France, est l'organisation professionnelle de l'écosystème numérique en France. Nous représentons les entreprises de services du numérique (ESN), les éditeurs de logiciels, les plateformes et les sociétés d'Ingénierie et de Conseil en Technologies (ICT).

NOS ACTIONS

Valoriser nos membres, nos métiers et défendre leurs intérêtsIncarner la France numérique en EuropeAnimer l'écosystème numérique pour favoriser les synergies et l'innovationRenforcer nos services aux entreprises du numérique.

NOS AMBITIONS

Accompagner notre pays dans la généralisation et la démocratisation de la formation numérique Agir au service d'un numérique responsable pour les entreprises, la société, l'humain et la planète.

Numeum est co-présidé par Godefroy de Bentzmann et Pierre-Marie Lehucher depuis juin 2021. Numeum est membre de la fédération Syntec.

NOTRE ORGANISATION EN CHIFFRES

2 300
ENTREPRISES DONT 50% DE NOS MEMBRES EN RÉGIONS ET 50% DE STARTUPS ET TPE

85%
DU CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DU SECTEUR EN FRANCE

12
DÉLÉGATIONS RÉGIONALES

SECTEUR DU NUMÉRIQUE

55 Mds€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

538 000
EMPLOYÉS

Retrouvez plus d'informations sur www.numeum.fr

CONTACTS

Jean-Pierre Valensi
KPMG, Associé Technology, Media, Telecommunications, Responsable de Capital Markets Advisory
jvalensi@kpmg.fr

Xavier Niffle
KPMG, Associé Technology, Media, Telecommunications
xniffle@kpmg.fr

Maxime Charrier
KPMG, Manager Technology, Media, Telecommunications
mcharrier@kpmg.fr

Valentin Hueber
Délégué ESN/ICT, Industrie du Futur et Innovation & Technologies
vhueber@numeum.fr

Hubert Giraud
Numeum, Administrateur et Président du Collège ESN/ICT, Président d'Altran Technologies, Membre du Comité Executif de Capgemini

Charles Mauclair
Numeum, Président du Bureau ICT

REMERCIEMENTS

Jonathan Amar
Administrateur et Membre du Bureau ESN de Numeum, Président de DELETEC

Patricia Bechu
Responsable des Relations extérieures, Direction commerciale des Branches de Malakoff Humanis

Marine Brogli
Membre du Bureau ESN de Numeum, CEO du groupe DPO Consulting

Abbas Djobo
Président de Fi group

Bruno Remy
Président de S4S

Frédéric Sebag
Administrateur et Membre du Bureau ESN de Numeum, Président du groupe OPEN

Véronique Torner
Administratrice et Présidente du Programme Numérique responsable de Numeum, Directrice Générale d'Alter WAy

EN PARTENARIAT AVEC

malakoff humanis

fi group

S4S PAYROLL MANAGEMENT

Les informations contenues dans ce document sont d'ordre général et ne sont pas destinées à traiter les particularités d'une personne ou d'une entité. Bien que nous fassions tout notre possible pour fournir des informations exactes et appropriées, nous ne pouvons garantir que ces informations seront toujours exactes à une date ultérieure. Elles ne peuvent ni ne doivent servir de support à des décisions sans validation par les professionnels ad hoc. KPMG S.A. est le membre français de l'organisation mondiale KPMG constituée de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais (« private company limited by guarantee »). KPMG International et ses entités liées ne proposent pas de services aux clients. Aucun cabinet membre n'a le droit d'engager KPMG International ou les autres cabinets membres vis-à-vis des tiers. KPMG International n'a le droit d'engager aucun cabinet membre.

© 2021 KPMG S.A., société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, membre français de l'organisation mondiale KPMG constituée de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais (« private company limited by guarantee »). Tous droits réservés. Le nom et le logo KPMG sont des marques utilisées sous licence par les cabinets indépendants membres de l'organisation mondiale KPMG. Imprimé en France. Conception - Réalisation : Direction de la Communication - OLIVER - Novembre 2021.

Crédits photos : iStock, DR.