



Grand Angle ESN & ICT

7^E ÉDITION
OCTOBRE 2024



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.

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 Numeum et KPMG durant le deuxième trimestre 2024 auprès d'un échantillon représentatif de plus de 100 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 femmes et les hommes du Numérique au cœur de la stratégie de reprise !

Les incertitudes géopolitiques, l'inflation et le besoin de digérer les grands plans d'investissement des DSI des années post covid, ont conduit à un ralentissement économique du marché en 2024, particulièrement visible à partir de l'été.

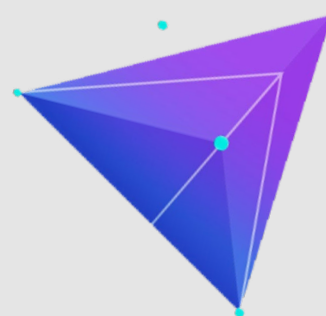
Pourtant, la confiance est là : 96% des entreprises se projettent avec optimisme. Pourquoi ? Parce que nous savons que l'avenir repose sur un atout essentiel : les femmes et les hommes du Numérique.

C'est en plaçant les talents au cœur de la stratégie des ESN & ICT que nous pourrons transformer ces défis en opportunités.

Face aux enjeux actuels, telles que la décarbonation des usages et la sécurité des informations, attirer, recruter et fidéliser les talents n'a jamais été aussi essentiel.

Comment réussir ? Grâce à une politique de recrutement ambitieuse, fondée sur des projets porteurs de sens, la flexibilité du temps de travail et des conditions attractives, en phase avec les attentes des nouvelles générations. Les technologies émergentes telles que l'IA, la Data, le Cloud et la Cybersécurité constituent une source d'opportunité, offrant aux femmes et aux hommes du Numérique un terrain de jeu pour innover et transformer les entreprises et plus largement la société. Parallèlement, les engagements en matière de durabilité, à travers les critères ESG, représentent des leviers puissants pour engager les équipes et créer un impact positif durable.

Ensemble, renforçons la position centrale du secteur dans l'économie de demain et faisons de l'avenir une promesse de prospérité et d'innovation.



Profil des répondants



TPE



<10 / CA France **<2M€**

3

Effectif*

0,4

Chiffre d'affaires*
(en M€)



ETI



>250 / CA France **>50M€**

1591

Effectif*

223

Chiffre d'affaires*
(en M€)



PME



>10 / CA France **>2M€**

78

Effectif*

10

Chiffre d'affaires*
(en M€)



GE



>5000 / CA France **>1,5 Mds€**

9 899

Effectif*

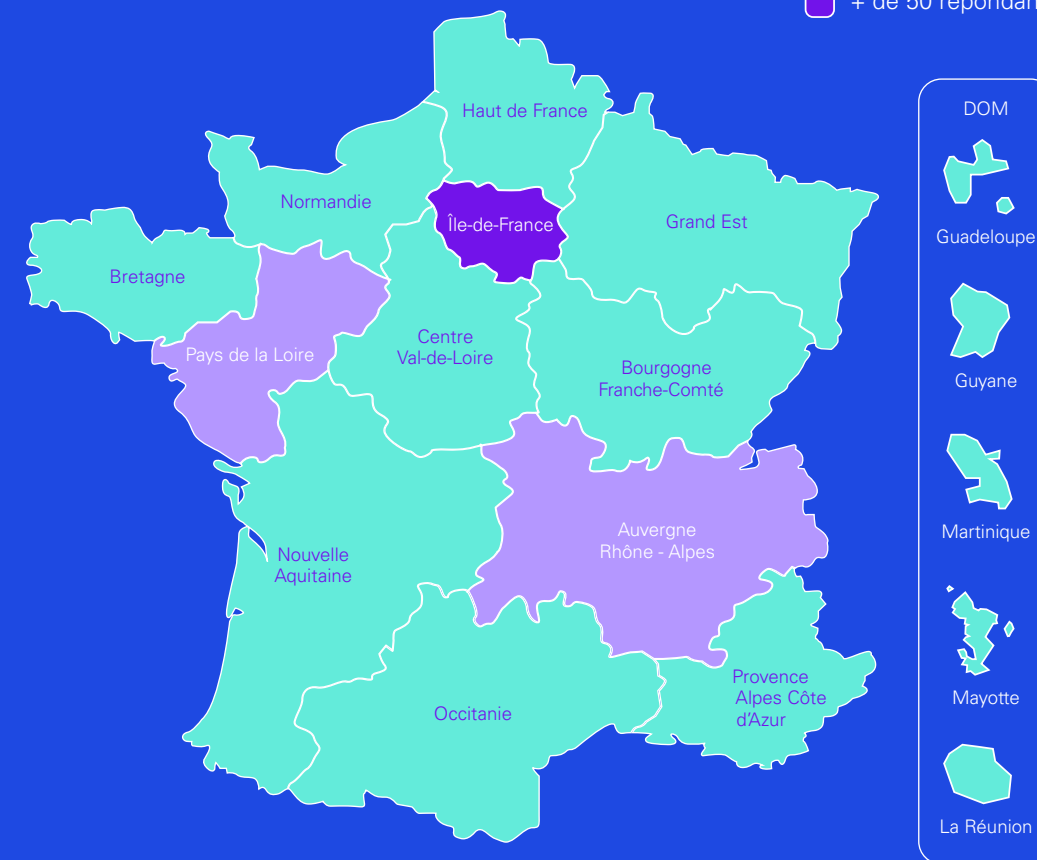
1788

Chiffre d'affaires*
(en M€)

* En moyenne, effectifs et chiffre d'affaires France

Localisation des sièges sociaux des répondants

- 0 répondant
- 1 > 5 répondants
- 6 > 50 répondants
- + de 50 répondants



Les 4 thèmes du panorama

01

Stratégie de
croissance

p. 6

03

Initiatives RSE
Critères ESG

p. 17

02

Gestion
des talents

p. 11

04

Innovation

p. 22

01

Stratégie de croissance

Résumé

L'année 2024 s'annonce comme une période de transformation et d'opportunités pour les ESN et les ICT. Fortes de leur résilience et de leur capacité d'innovation, ces entreprises sont prêtes à relever les défis et à saisir les opportunités qui se présentent. La croissance attendue des ESN en 2024 marque une décélération forte du marché du numérique en France. La capacité à recruter reste le facteur le plus porteur de la croissance des ESN & ICT (pour 23% d'entre elles), suivi par les acquisitions externes et le positionnement sur des secteurs d'activité porteurs (21%).

Sur ce dernier point, les services financiers, l'énergie et l'industrie continuent de dominer le paysage de la croissance.

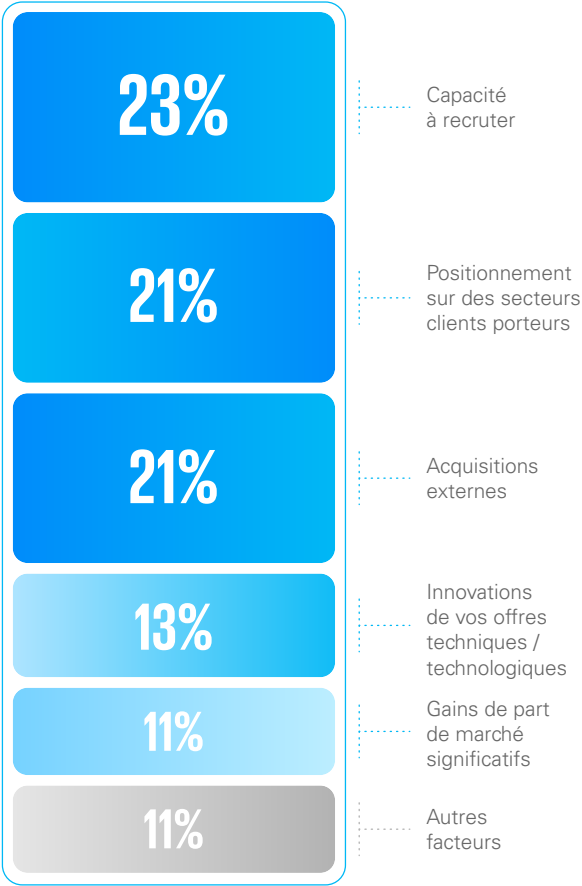
L'innovation rapide et l'investissement en intelligence artificielle ne sont plus des options, mais des impératifs pour rester compétitif dans un marché en constante évolution. Néanmoins, le service le plus dynamique reste le conseil en transformation digital pour un quart des entreprises du secteur, suivi par l'appliquatif/logiciel et la cybersécurité.

Pour répondre aux besoins changeants du marché, l'adaptation du delivery model, y compris le nearshore et l'offshore, est essentielle, permettant aux entreprises de rester agiles, compétitives et de répondre efficacement aux demandes des clients, aussi bien en termes d'expertises que de couverture géographique.

L'exposition sectorielle et le ralentissement de la demande (63%), le manque de ressources (54%) et les crises et conflits internationaux (54%) restent les principaux facteurs de risque dans l'exécution de la stratégie de croissance des ESN & ICT.

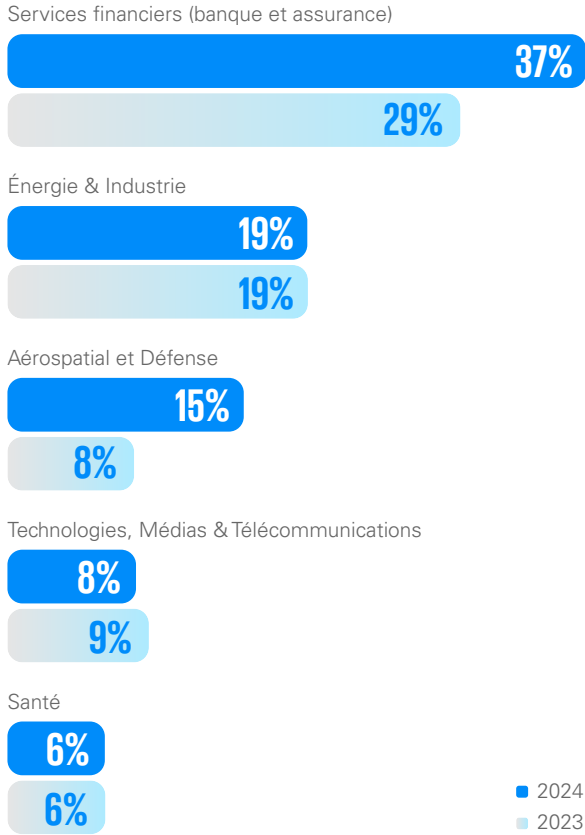
Malgré ces défis, la confiance reste élevée avec 96% des entreprises se projetant vers l'avenir avec assurance, prêtes à atteindre leurs objectifs de croissance grâce à une stratégie claire et une vision tournée vers l'innovation et le numérique responsable.

Facteurs les plus porteurs de la croissance des ESN & ICT

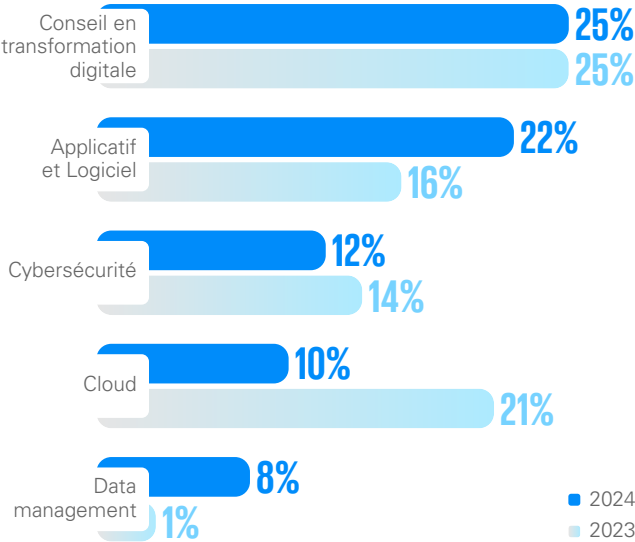


Dynamiques des secteurs et services / solutions / produits au premier semestre 2024

TOP 5 DES SECTEURS D'ACTIVITÉ LES PLUS DYNAMIQUES

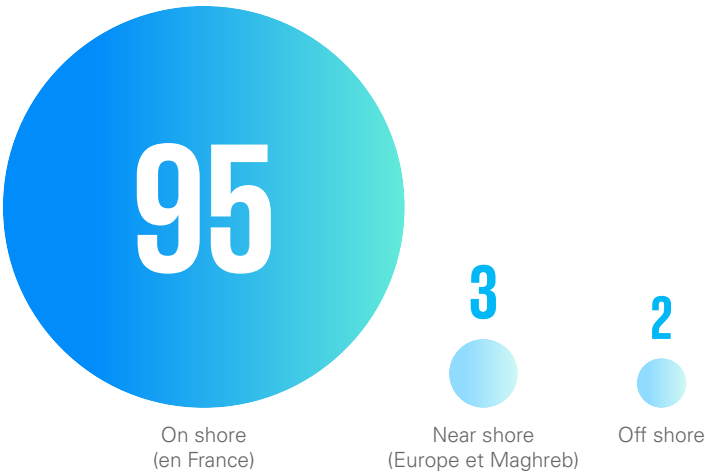


SERVICES / SOLUTIONS / PRODUITS LES PLUS DYNAMIQUES AU PREMIER SEMESTRE 2024

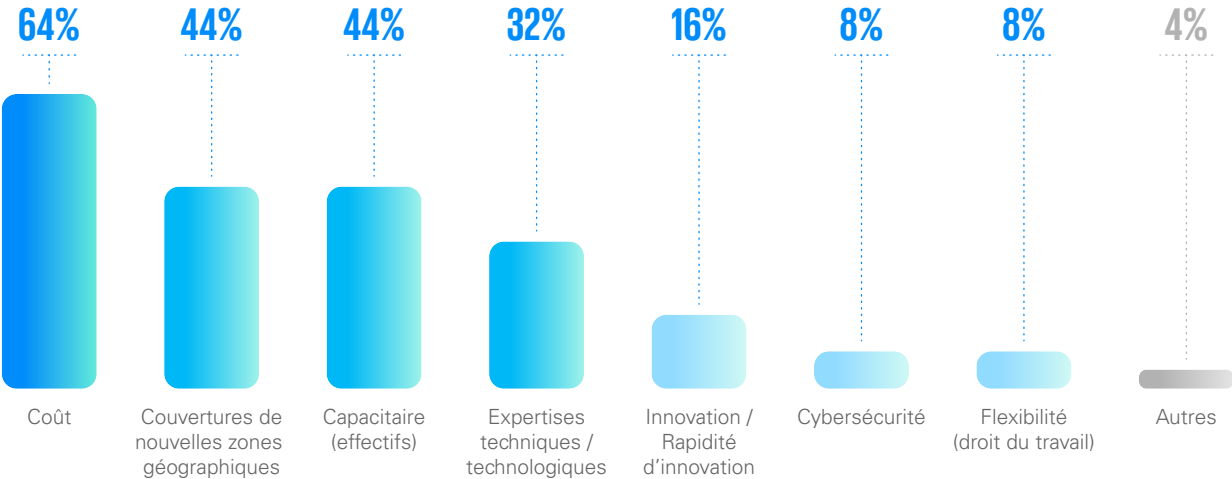


Dynamique d'off-shorisation de centres de production

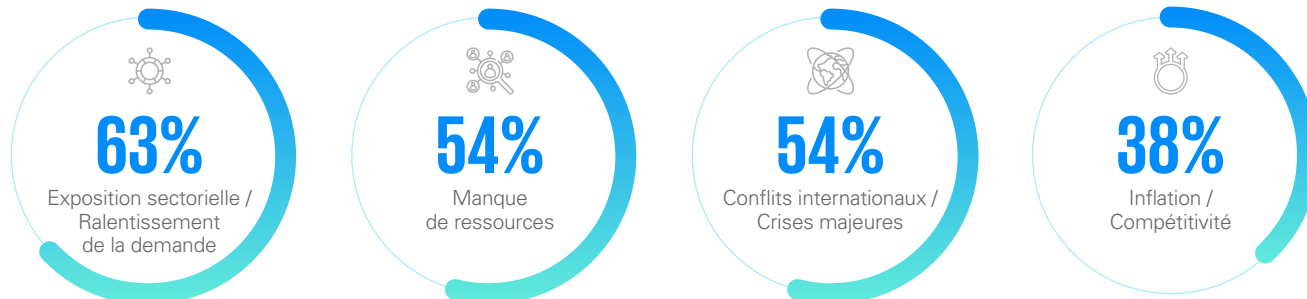
QUOTE PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ



RAISONS PRINCIPALES DE L'UTILISATION DU NEAR SHORE OU DE L'OFFSHORE



Principaux facteurs de risque dans l'exécution de la stratégie de croissance



Une confiance forte pour 96% des ESN & des ICT dans la réalisation de leur objectif de croissance



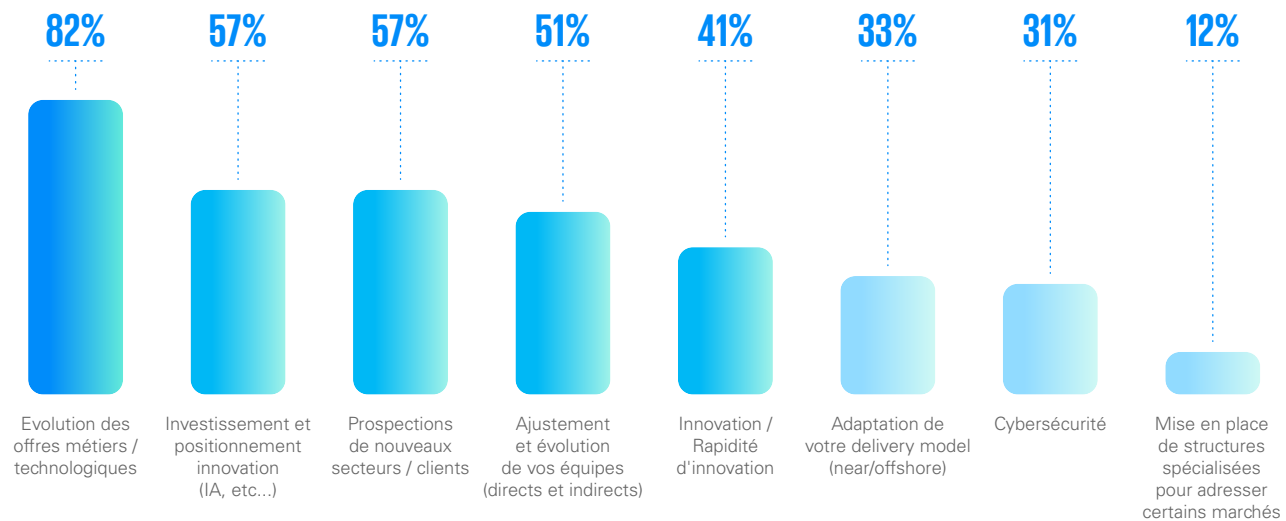
33% **+7%** vs 2023
Très confiant

63% **-9%** vs 2023
Confiant

4% **+3%** vs 2023
Peu confiant



Leviers mobilisés pour préparer l'avenir de votre ESN / ICT



02

Gestion des talents

Résumé

Même si un ralentissement des recrutements a été observé ces derniers mois, les objectifs de recrutement 2024 et à 3 ans restent ambitieux. Le secteur du numérique reste donc en tension même si l'impact de l'intelligence artificielle (IA) et de l'intelligence artificielle générative (IAG) sur les plans de recrutement est notable, soulignant l'importance croissante de ces technologies dans le secteur. 67% des ESN & ICT estiment que l'IA ou l'IAG ont un impact sur leur plan de recrutement. Cela se traduirait en moyenne par une réduction des recrutements de 5% pour les GE & ETI et de 19% pour les PME & TPE.

La proportion de freelances, indépendants et sous-traitants dans les effectifs des ESN et ICT reste à 7% pour les GE & ETI et de 21% pour les PME & TPE, reflétant une tendance vers une plus grande flexibilité et adaptation aux besoins du marché.

Dans ce contexte, le profil expérimenté (plus de 3 ans d'expérience) reste très majoritairement le profil le plus recherché par 77% des répondants. Les compétences en cybersécurité sont quant à elle la compétence la plus recherchée pour 26% du secteur.

Dans un écosystème moins dynamique qu'il a pu l'être dans le passé, les ESN & ICT montrent une confiance élevée dans leur capacité à atteindre

leurs objectifs de recrutement à 3 ans, avec 93% se déclarant très confiantes ou confiantes (contre 81% l'an dernier).

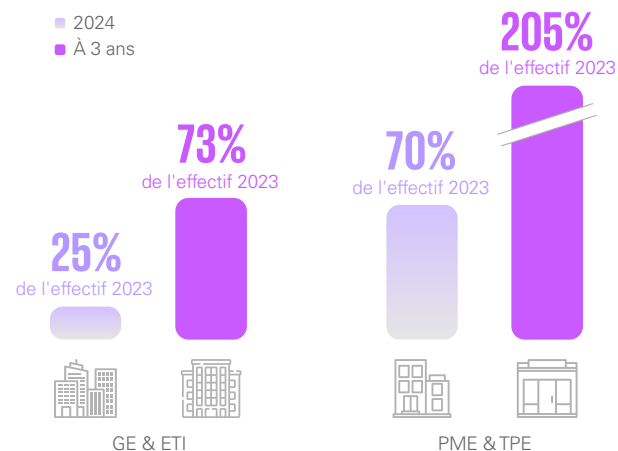
Contrairement à l'enquête 2023 qui mettant largement en avant l'augmentation des salaires, le moyen de fidélisation des talents considéré comme le plus efficace en 2024 est la flexibilité du temps de travail (21%), suivi par les plans de formation (20%) et l'organisation d'événements de team building (15%). En complément, l'augmentation moyenne de salaire accordée en 2023 aux salariés a été de 5%.

Le nombre de jours de télétravail proposés varie, avec une majorité offrant deux jours par semaine (57%). Les actions de formation en 2024 se concentreront principalement sur l'expertise technique (68%) et la méthodologie de projet (12%).

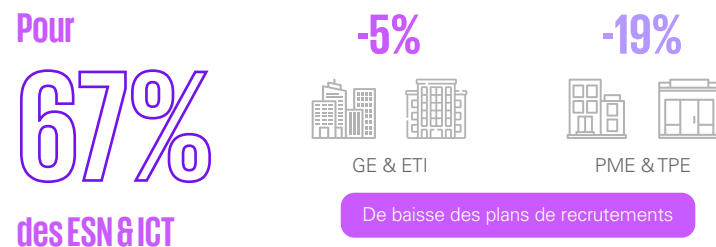
En résumé, les plans de recrutement pour 2024 montrent une dynamique positive avec une forte demande pour des profils expérimentés et des compétences en cybersécurité. L'impact de l'IA sur les recrutements est significatif, et les entreprises montrent une confiance élevée dans leur capacité à atteindre leurs objectifs. Les stratégies de fidélisation des talents se diversifient avec un accent sur la flexibilité et la formation continue.

Plans de recrutements

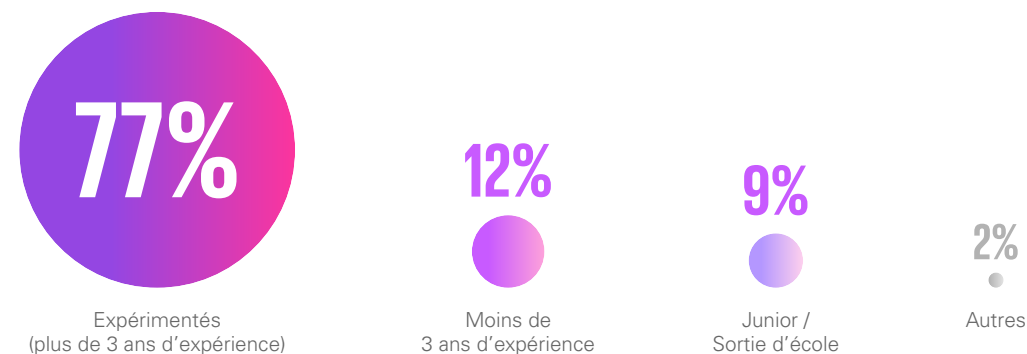
OBJECTIFS DE RECRUTEMENT 2024 ET À 3 ANS
PAR RAPPORT AUX EFFECTIFS 2023



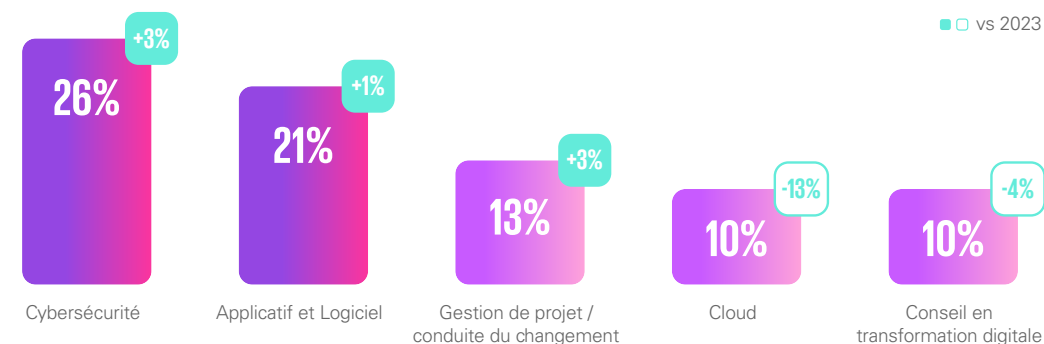
IMPACT DE L'IA / IAG SUR LES PLANS DE RECRUTEMENTS



PROFIL LE PLUS RECHERCHÉ DANS LE CADRE DE VOS RECRUTEMENTS



COMPÉTENCE LA PLUS RECHERCHÉE PAR LES ESN & ICT





DEGRÉ DE CONFIANCE SUR LA CAPACITÉ À REMPLIR LES OBJECTIFS EN TERMES DE RECRUTEMENT SUR 2024



DEGRÉ DE CONFIANCE GRANDISSANT SUR LA CAPACITÉ À REMPLIR LES OBJECTIFS EN TERMES DE RECRUTEMENT À 3 ANS



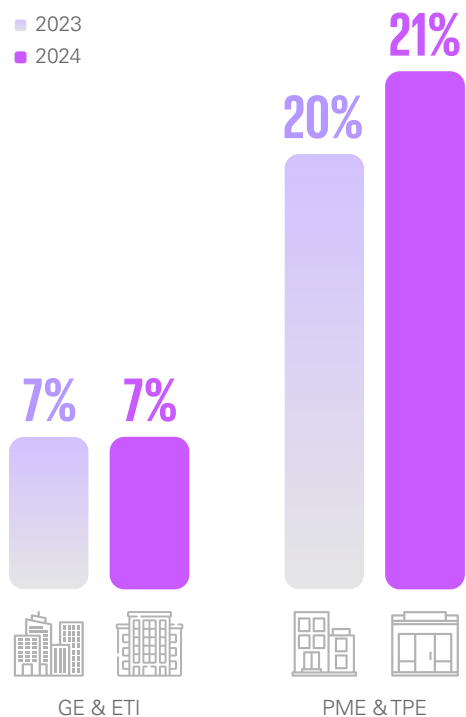
EN 2024



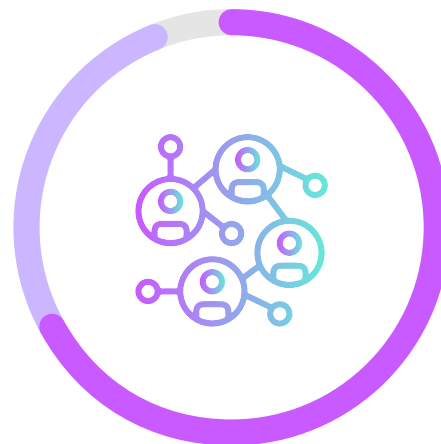
EN 2023

PROPORTION DE FREELANCE /
INDÉPENDANT / SOUS TRAITANT
DANS LES EFFECTIFS DES ESN / ICT

■ 2023
■ 2024



CANAUX DE SOURCING DES FREELANCE /
INDÉPENDANT / SOUS-TRAITANT



67% **+7%** vs 2023
Réseau professionnel

27% **-9%** vs 2023
Plateforme spécialisée

6% **+3%** vs 2023
Autres



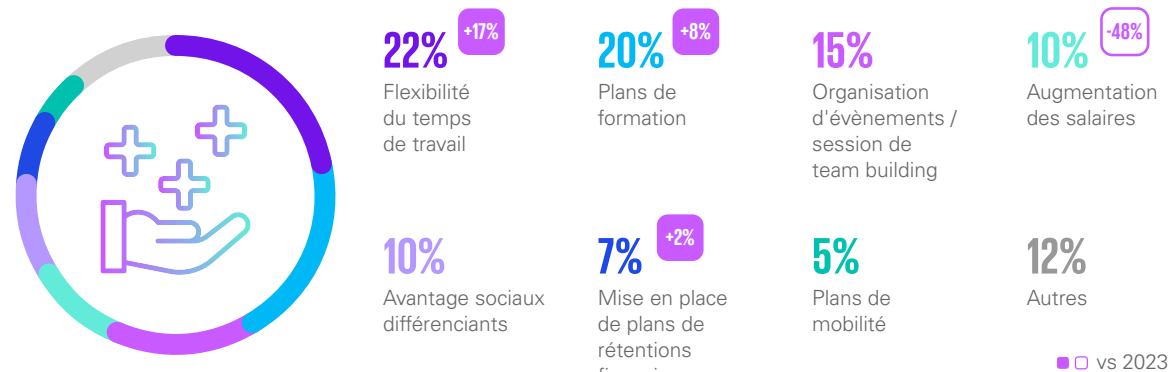
5%

Augmentation moyenne
de salaire accordée
aux salariés en 2023

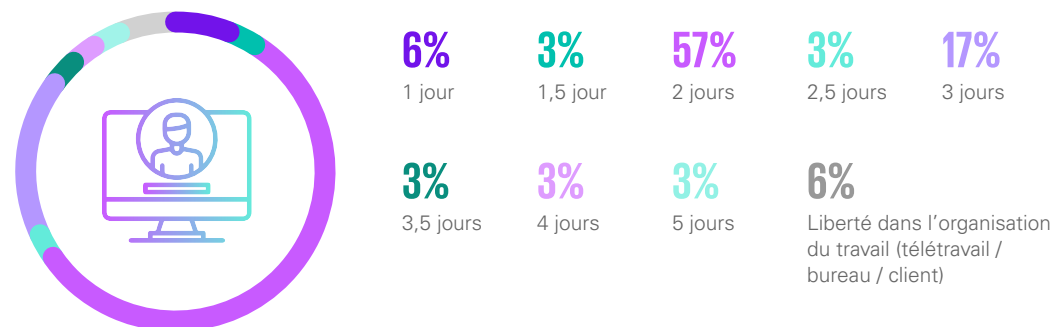


Fidélisation

MOYEN DE FIDÉLISATION DES TALENTS MIS EN PLACE CONSIDÉRÉ COMME LE PLUS EFFICACE

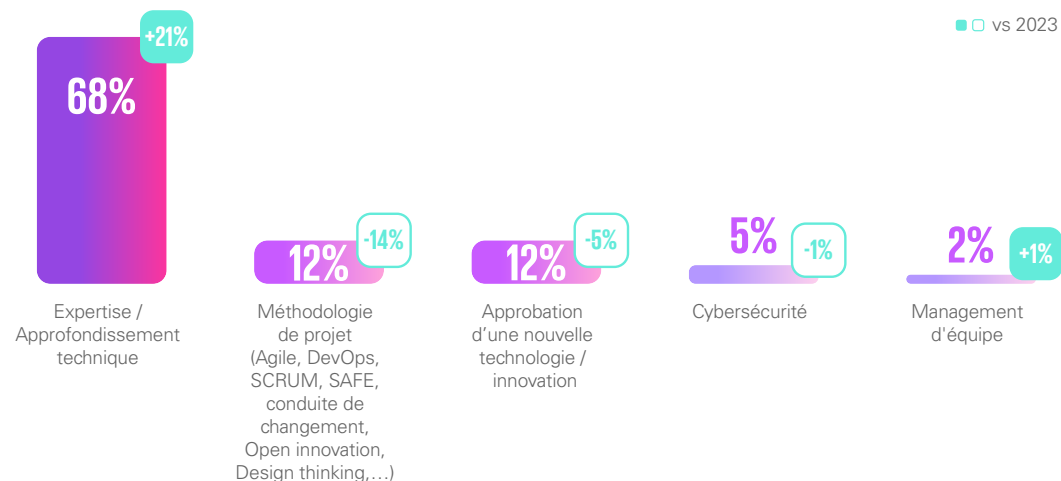


NOMBRE DE JOURS DE TÉLÉTRAVAIL PROPOSÉS



Formation

PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS LORS DES ACTIONS DE FORMATION



POURCENTAGE DE LA MASSE SALARIALE QUI SERA CONSACRÉ AUX ACTIONS DE FORMATION EN 2024 (COÛTS PÉDAGOGIQUES, HORS FRAIS)

3,4%



GE & ETI

5,8%



PME & TPE



03

Initiatives RSE / Critères ESG

Résumé

Les initiatives RSE et les critères ESG continuent, d'année en année, d'avoir une importance croissante pour les ESN et ICT.

L'enquête révèle une nette tendance à l'intégration accrue des critères ESG dans la stratégie globale des entreprises. En effet, 83% des ESN & ICT ont instauré un comité RSE/ESG au sein de leur gouvernance. Ce comité se concentre principalement sur des initiatives internes, visant à fédérer les projets, renforcer la durabilité de l'entreprise et favoriser la rétention des talents. Toutefois, les priorités pour les trois prochaines années s'orienteront davantage vers l'extérieur, avec des efforts accrus pour réduire l'empreinte environnementale, développer des solutions et services à finalité ESG, et créer des emplois liés à cette thématique.

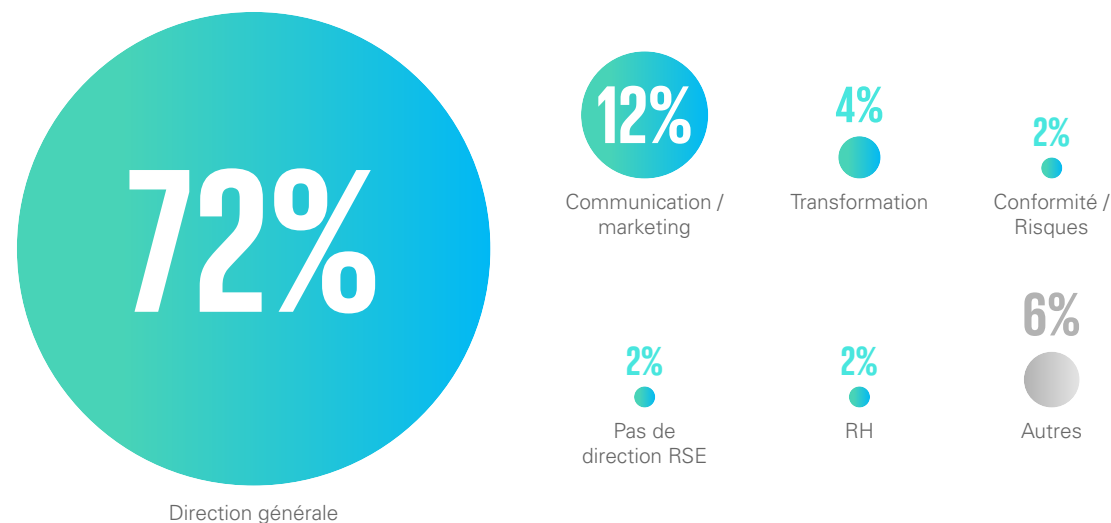
Ainsi, les acteurs du numérique estiment que 7 donneurs d'ordres sur 10 accordent un degré d'importance de plus de 10% aux critères ESG des ESN & ICT dans leurs critères de sélection.

Ces critères intègrent par exemple l'empreinte carbone. A cet effet, 84% des ESN & ICT ont mis en place un suivi de leur empreinte carbone, c'est 6% de plus que l'année dernière. En moyenne, lorsqu'un objectif de réduction de l'empreinte carbone a été fixé, il représente une réduction de 26% pour les GE et les ETI et 22% des émissions actuelles pour les PME & TPE.

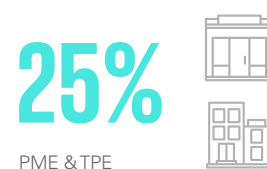
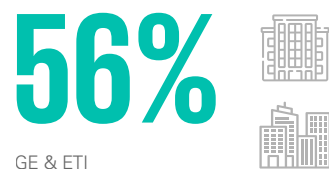
Ces enjeux cruciaux constituent de plus en plus un facteur de compétitivité non tarifaire pour les entreprises. À l'heure où le numérique transforme profondément nos sociétés, les ESN & ICT se positionnent résolument en leaders du changement. Leurs initiatives actuelles et futures promettent de façonner un avenir plus durable et innovant pour tous.

La RSE, un enjeu prioritaire pour les ESN et les ICT

RATTACHEMENT DE LA FONCTION RSE / ESG À UNE DIRECTION DANS L'ENTREPRISE



UNE PART DE LA RÉMUNÉRATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE EST LIÉE À LA PERFORMANCE RSE/ESG POUR



POUR ALLER PLUS LOIN

83%

des ESN et des ICT ont créé un comité dédié RSE/ESG au sein de leur gouvernance

33%

des ESN et des ICT ont déjà développé et mis sur le marché des produits ou services à finalité RSE/ESG (tech for good)

37% sont en train d'en développer

43%

des répondants l'ont intégré dans leurs statuts

+6% par rapport à notre précédente enquête

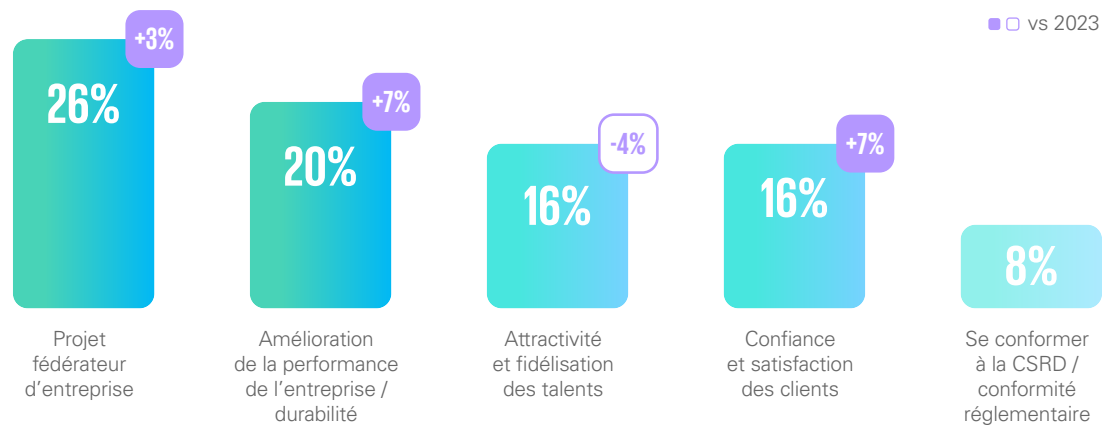
59%

des ESN et des ICT ont défini une raison d'être

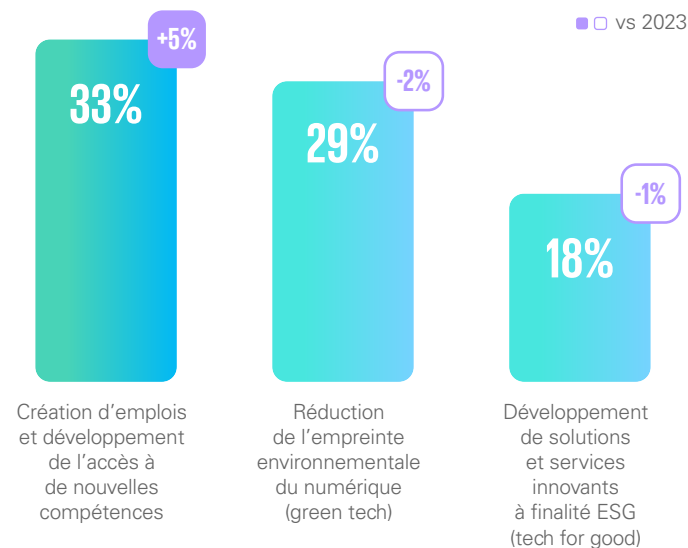
37% ont la volonté d'en définir une



Comment se concrétise votre stratégie RSE au sein des entreprises de Services ?

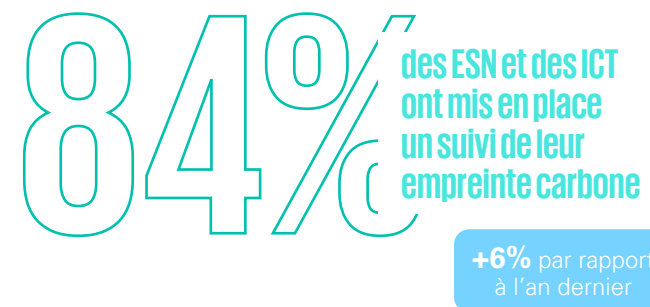


PRIORITÉ N°1 DANS LES 3 ANS À VENIR POUR CONTRIBUER À RÉSOUDRE LES ENJEUX DE SOCIÉTÉ



Empreinte carbone

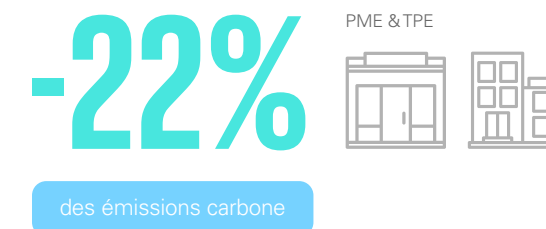
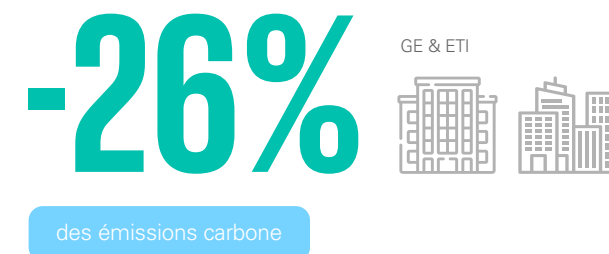
OBJECTIFS DE RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE



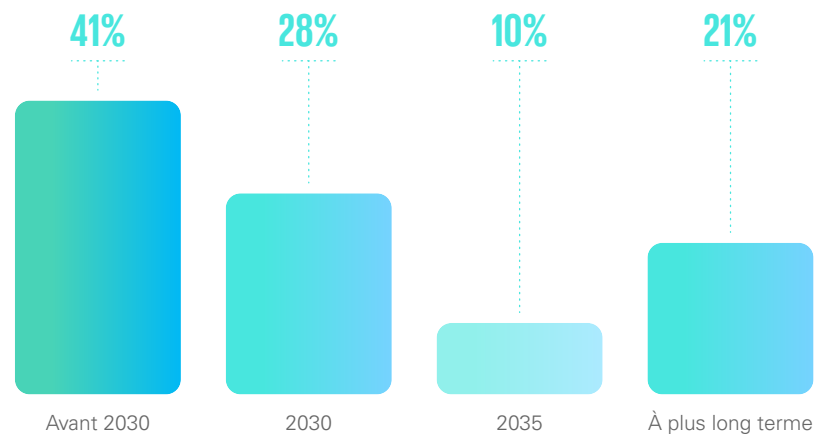
Pour **69%** des ESN & ICT

Un objectif de réduction de l'empreinte carbone, en pourcentage des émissions actuelles, a été fixé

OBJECTIFS DE RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE À 3 ANS



ATTEINTE DE LA NEUTRALITÉ CARBONE PAR ÉCHÉANCE



DEGRÉ D'IMPORTANCE DES CRITÈRES ESG (IMPACT CARBONE...) DANS LES CRITÈRES DES APPELS D'OFFRES DES DONNEURS D'ORDRE ?



30%

Entre 0 et 10%

55%

Entre 10 et 20%

13%

Entre 20 et 30%

2%

Supérieur à 30%



04

Innovation

Résumé

Après avoir été au cœur de toutes les discussions, l'intelligence artificielle, y compris l'IA générative, est passée n°1 des domaines technologiques et méthodologiques prioritaires pour 28% des répondants soulignant son importance croissante dans divers secteurs. Elle est utilisée par 73% des ESN et ICT pour les tâches administratives (compte-rendu automatique de réunion, traduction, correction orthographique...). Son utilisation est ensuite plébiscitée pour la R&D (62%) et pour la stratégie marketing (42%).

Les investissements dans l'IA et l'IAG sont massifs et les projections à 3 ans illustrent bien l'importance de cette technologie. Les GE et ETI estiment que dans 3 ans, elles investiront 1,2% de leur chiffre d'affaires dans l'IA chaque année. Cela sera même 5% du chiffre d'affaires pour les PME et TPE.

Au-delà de l'IA, la cybersécurité a également fortement progressé (+8% par rapport à 2023) reflétant une prise de conscience accrue des menaces numériques. Le cloud, bien que légèrement en baisse de 18% à 16%, reste un pilier essentiel de l'infrastructure technologique.

Avec des investissements croissants dans l'IA et la cybersécurité, les ESN et ICT montrent une dynamique positive dans l'adoption des technologies avancées tout en mettant en évidence l'importance des collaborations externes pour stimuler l'innovation.

Les 5 domaines technologiques et / ou méthodologiques prioritaires

Intelligence Artificielle / Générative IA

28%

14%

Cybersécurité

20%

12%

Cloud

16%

18%

Applicatif et Logiciel

16%

14%

DevOps et DevSecOps

4%

0%

■ 2024

■ 2023

20%

des projets d'innovation
ont fait l'objet d'une
mise sur le marché

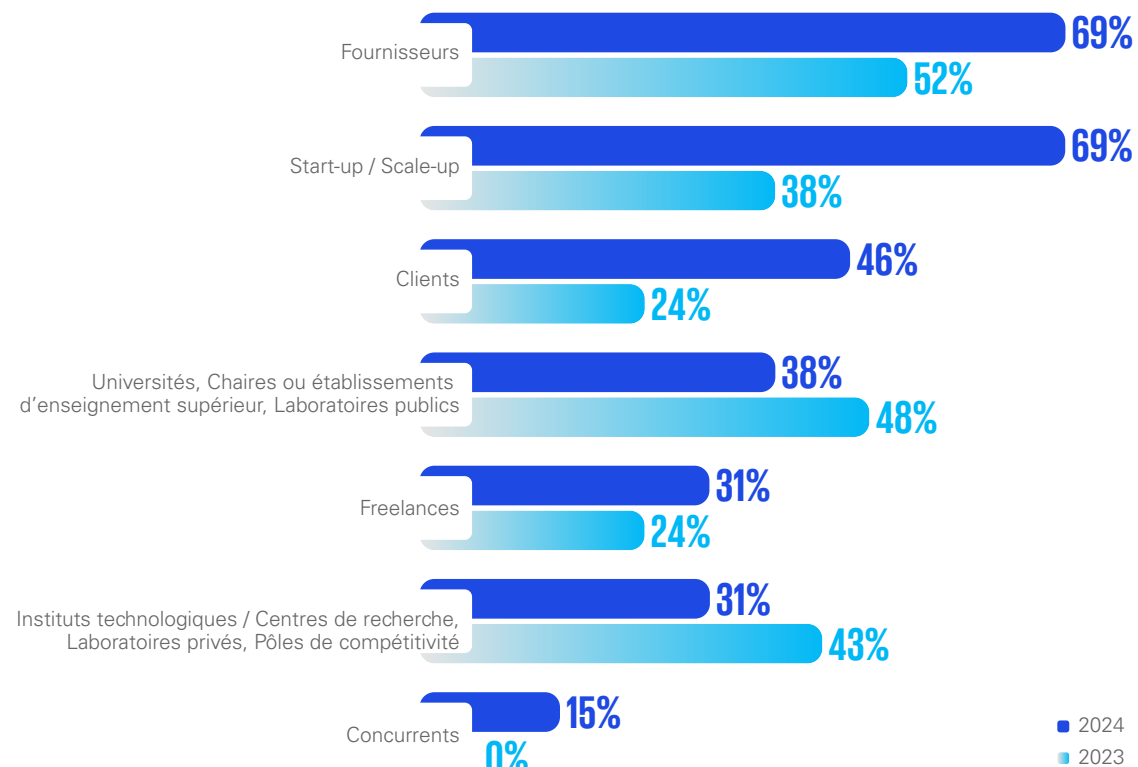


Innovation à partir de compétences externes

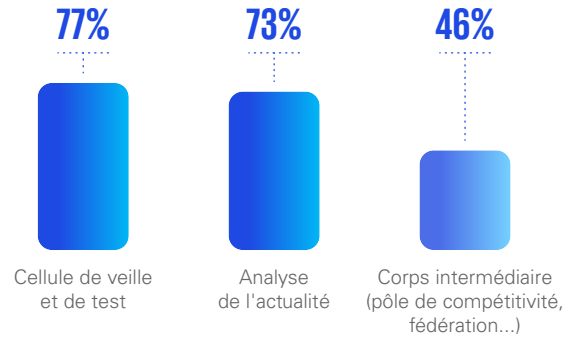
50% des ESN & ICT font appel à des acteurs externes pour mener à bien des projets d'innovation

+1% par rapport à l'an dernier

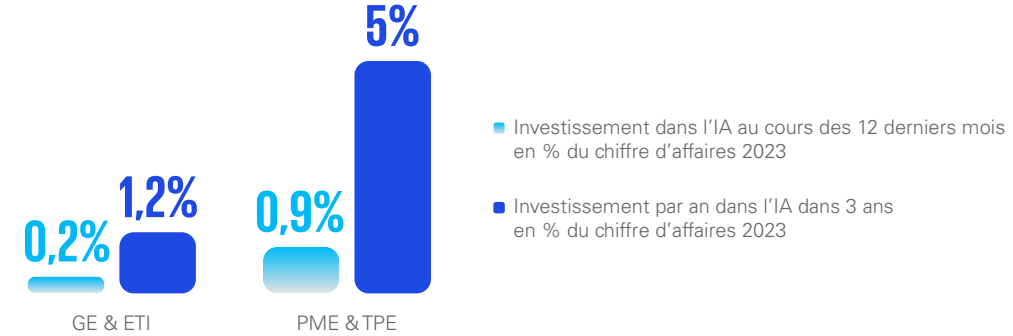
Acteurs externes impliqués dans les projets d'innovation



Suivi des tendances technologiques

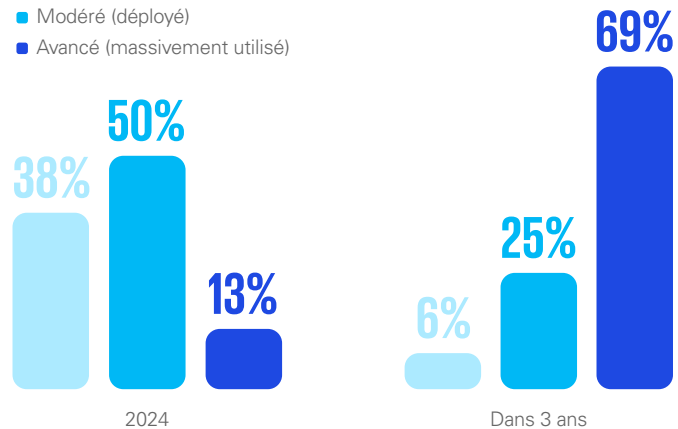


Investissements dans l'IA

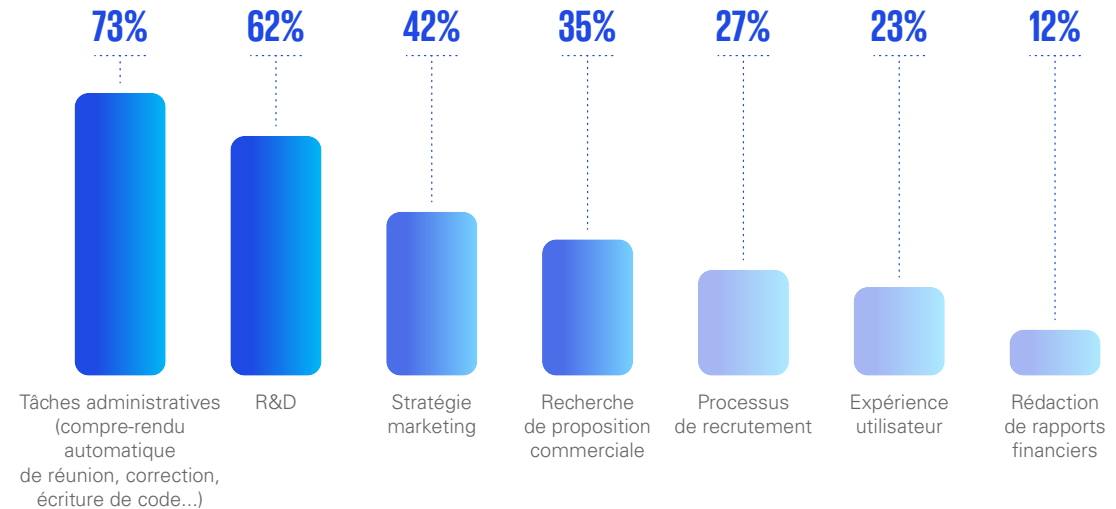


Degré d'utilisation de l'IA / IA générative dans le delivery model

- Faible (identification des cas d'usages)
- Modéré (déployé)
- Avancé (massivement utilisé)



Domaines d'utilisation de l'IA / l'IA générative



KPMG France

AUDIT - CONSEIL - EXPERTISE COMPTABLE - DROIT ET FISCALITÉ

KPMG réunit les activités d'audit et de conseil, de droit et de fiscalité, d'expertise comptable et de gestion sociale pour accompagner le développement et la transformation des entreprises vers un nouveau modèle de prospérité, plus durable et plus responsable.

Entreprise à mission, KPMG fédère autour de sa raison d'être plus de 11 000 collaborateurs, engagés à bâtir la confiance des organisations en conciliant performance financière et impact positif.

Notre vision

Agir pour une nouvelle prospérité

Notre raison d'être

Au cœur de l'économie, des territoires, de la société, nous œuvrons et innovons avec passion pour bâtir la confiance, allier performance et responsabilité, faire grandir les talents.



1,5 Md €

chiffre d'affaires en France



11 000

Collaborateurs



200

Bureaux

Pour en savoir plus : <https://kpmg.com/fr>

Prospérité durable

40 000 h

de formation ESG

+ de 10 000

missions ESG

Centre d'Excellence

120 experts



Talents

Semaine de

4 jours

parentale



Promotion paritaire
d'associés



Engagement citoyen

6 jours

de mécénat de compétences

+ de 5 000

jeunes
accompagnés

15%

de collaborateurs
engagés

Planète

56%

des dépenses des
top fournisseurs
couverts par la
Charte Achats
responsable

-12%

d'intensité
carbone depuis
2019



Numeum

À propos de Numeum

Numeum est le syndicat et l'organisation professionnelle de l'écosystème numérique en France. Il représente les entreprises de services du numérique (ESN), les éditeurs de logiciels, les plateformes et les sociétés d'Ingénierie et de Conseil en Technologies (ICT).

Numeum rassemble plus de 2 500 entreprises adhérentes qui réalisent 85% du chiffre d'affaires total du secteur.

Présidée par Véronique Torner, Numeum se fixe trois priorités : les territoires, pour accompagner les adhérents en région, les compétences, pour répondre aux défis de la mixité et de l'attractivité et le numérique responsable pour accompagner et soutenir le développement d'un écosystème numérique dans une trajectoire d'impact positif sur le plan économique, social, sociétal et environnemental à l'échelle européenne, nationale et locale.

Numeum est membre de la fédération Syntec. Le secteur du numérique représente 70 milliards d'euros de chiffre d'affaires et 670 000 employés en France. Pour en savoir plus : www.numeum.fr

Notre organisation en chiffres



2500

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



70 Mds €

chiffre d'affaires en 2022



670 000

employés

Retrouvez plus d'informations sur www.numeum.fr



CONTACTS

Charles Maclair

Directeur Général SII France
Président du collège ESN ICT pour Numeum

Charles Mariaux

Délégué e-santé, secteur public, collège des ESN
et paiement chez Numeum

Jean-Pierre Valensi

KPMG, Associé secteur des technologies,
Responsable de Capital Markets Advisory
jvalensi@kpmg.fr

Xavier Niffle

KPMG, Associé secteur des technologies,
Responsable Digital Audit & Innovation
xniffle@kpmg.fr

Annelie Vidal

KPMG, Associée, Evaluation et modélisation financière
annelievidal@kpmg.fr

Maxime Charrier

KPMG, Senior Manager secteur des technologies
mcharrier@kpmg.fr

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 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.

© 2024 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 - Octobre 2024.

Crédits photos : Unsplash, iStock, DR.

REMERCIEMENTS

PRIX CROISSANCE

Nicolas Helenon

Co-gérant, Neotech - LSN Assurance

PRIX GESTION DES TALENTS

Emilie Jouvin Le Goazigo

Souscripteur Lignes Financières Grands Comptes, Axa

PRIX RSE

Béatrice Charbonnier

Responsable relations extérieures, Malakoff Humanis

PRIX INNOVATION

Thomas Guigui

Directeur des partenariats, Ayrning

PRIX COUP DE COEUR DU PUBLIC

David Javelaud

Responsable des partenariats, Facto France

EN PARTENARIAT AVEC




ayming

 **FACTOFRANCE**
LA RÉFÉRENCE DE L'AFFACTURAGE

 **malakoff
humanis**


NeoTech
Groupe DiotSiaci

