

L'IA s'invite dans les TPE et PME : un essor récent mais rapide

Élodie Alberola | Sylvie Bourdon | Patrick Duchen

En quelques années, le numérique s'est imposé comme une évidence pour les TPE et PME françaises, devenant un pilier central de leur organisation, de leur gestion et de leur développement. Une nouvelle étape s'ouvre aujourd'hui avec l'essor rapide de l'intelligence artificielle. Longtemps perçue comme une technologie complexe et réservée aux grandes entreprises, elle s'invite désormais dans le quotidien des petites et moyennes structures.

Depuis 2018, elles peuvent être accompagnées par France Num, initiative gouvernementale pour la transformation numérique des TPE PME, coordonnée par la Direction générale des entreprises (DGE). Celle-ci a confié au CRÉDOC le Baromètre de la transformation numérique des TPE et PME. Les résultats de la 5^e édition montrent un effet de transformation du fonctionnement, des gains d'efficacité et de nouveaux défis à relever.

Portée par des besoins très concrets — gain de temps, simplification des tâches, optimisation des coûts — l'IA se diffuse à travers des usages pragmatiques, souvent expérimentaux, mais en progression rapide. Assistants conversationnels, génération de contenus, automatisation de certaines tâches : ces outils transforment progressivement les pratiques professionnelles, sans pour autant remplacer la décision humaine.

Certaines entreprises restent toutefois en retrait, faute de compétences, de temps ou de visibilité sur les bénéfices et se montrent méfiantes, en raison de l'augmentation des risques en matière de cybersécurité.

De 2023 à 2025, un recours à l'IA multiplié par cinq

Longtemps associée aux géants du numérique, l'intelligence artificielle (IA) est désormais utilisée par un nombre croissant de très petites entreprises (TPE) et de petites et moyennes entreprises (PME). En 2023, seules 5 % des TPE-PME déclaraient utiliser des outils d'IA à des fins professionnelles ; elles sont désormais 26 % en 2025.

À l'échelle européenne, la France s'inscrit dans une dynamique comparable. Selon Eurostat, 19 % des entreprises européennes de 10 à 249 salariés utilisent des solutions d'intelligence artificielle en 2025 (hors agriculture, sylviculture, pêche, industries extractives et finances). L'arrivée d'outils intégrant directement des fonctions d'IA — souvent via des abonnements mensuels — a fortement abaissé les barrières à

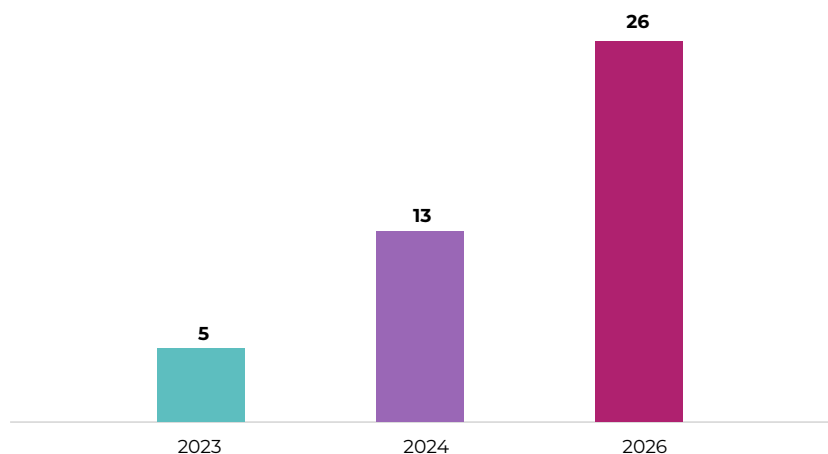
l'entrée. Bon nombre d'entreprises utilisent l'IA sans même la nommer, à travers des logiciels déjà en place.

Les usages sont particulièrement développés dans les secteurs de technologies de l'information et de la communication (TIC) (56 %), des services spécialisés et techniques (41 %) ou des activités financières (30 %). À l'inverse, ils restent très limités dans l'agriculture (9 %) et aussi dans le transport et la logistique, le bâtiment et la construction et les industries agroalimentaires (15 % chacun).

La taille de l'entreprise joue également un rôle important. Le recours à l'IA passe de 23 % dans les entreprises de 1 à 4 salariés à 42 % dans celles de 50 à 249 salariés. Les

TPE-PME : forte progression du recours à l'IA à des fins professionnelles

Proportion de TPE et PME ayant recours à l'IA (en %)



Source : CRÉDOC pour DGE-France Num.

écarts générationnels et sociaux sont également marqués : les dirigeants les plus jeunes et les plus diplômés l'utilisent plus souvent.

Des usages principalement centrés sur l'IA générative

L'usage de l'IA est surtout tiré par les solutions d'IA générative pour produire du texte et de l'image, ainsi que par le recours aux assistants conversationnels (chatbot). Pour les TPE et PME, l'IA est une réponse pragmatique à des contraintes bien réelles : manque de temps, effectifs réduits, pression concurrentielle, attentes accrues des clients.

Les usages suivent souvent une trajectoire progressive : découverte individuelle, phase d'expérimentation, besoin de formation, formalisation de règles internes (charte d'usages), puis intégration dans les outils métiers.

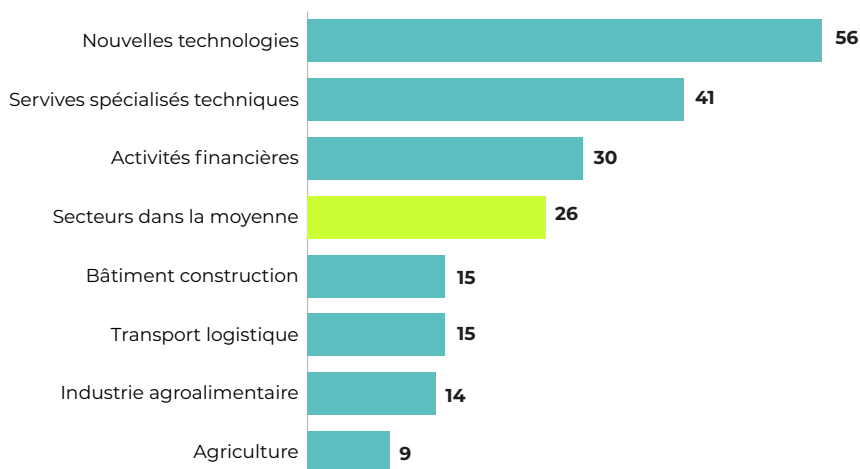
Pour Julie, dirigeante d'une TPE (9 salariés) dans le secteur des services à la personne : « On a essayé de faire une cartographie des compétences RH grâce à l'IA. On a trouvé ainsi une méthode, les différentes étapes de construction, cela nous a aidés à réfléchir. On s'en sert aussi pour faire des comptes rendus détaillés de réunions et des synthèses d'atelier. Mais on ne s'en sert pas à fond, ce sont des pistes, c'est le début. « L'IA agit comme un assistant : elle propose, reformule, synthétise, mais la validation finale reste humaine notamment pour les contenus produits ou les décisions importantes. »

Dans le commerce, Emilie souligne les gains de temps permis par les outils gratuits d'IA générative : « C'est une aide pour créer une macro sous Excel, rédiger une offre d'emploi ou s'informer sur un changement réglementaire. Cela peut faire gagner du temps et éviter de mobiliser un prestataire externe. En revanche, les sources ne sont pas toujours fiables. On reste prudent avec les données sensibles. »

Dans les secteurs les plus numérisés, l'intégration est parfois plus avancée. Arthur, cofondateur d'une PME du secteur numérique, explique ainsi : « L'IA est utilisée depuis plus d'un an pour la gestion de contrats, les résumés, le soutien artistique ou l'analyse de scénarios. L'usage est croissant, avec une volonté d'intégration accrue. »

Des secteurs en pointe, d'autres en retrait

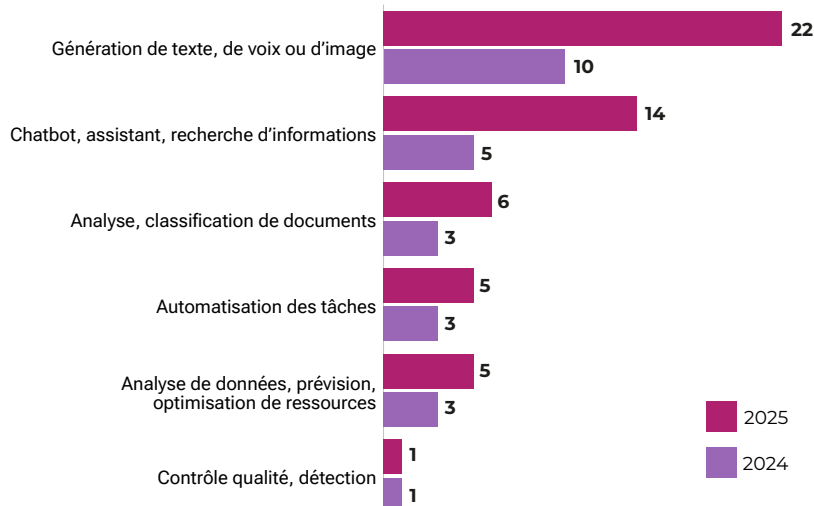
Proportion d'entreprises déclarant utiliser l'IA par secteur d'activité (en %)



Source : CRÉDOC pour DGE-France Num - 2025.

Forte progression de l'IA générative et des assistants conversationnels

(en %)



Source : CRÉDOC pour DGE-France Num, années 2024 et 2025.

Le manque de temps et de compétences, principaux freins

De nombreux dirigeants déclarent manquer de temps ou de connaissances pour comprendre les outils disponibles, former leurs équipes ou identifier les usages pertinents pour leur activité. Et les interrogations sur la fiabilité des contenus produits les incitent fortement à la prudence.

Les enjeux de confidentialité et de sécurité des données apparaissent particulièrement sensibles. Plusieurs dirigeants

expriment des réserves concernant l'utilisation d'informations sur les clients ou de données stratégiques dans des outils d'IA générative dont ils maîtrisent mal les conditions d'utilisation.

Le cadre réglementaire représente également une difficulté. Les questions liées à la protection des données, au droit d'auteur ou à la responsabilité juridique sont souvent perçues comme complexes et évolutives.

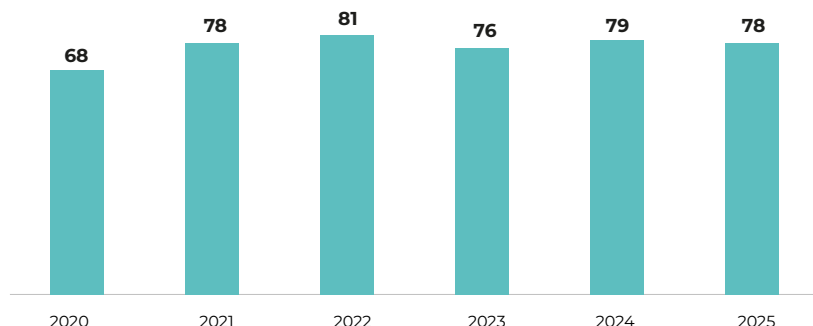
Enfin, certaines TPE/PME ne voient pas de pertinence à intégrer l'IA dans leur activité, souvent parce que leur métier repose sur un savoir-faire artisanal, manuel ou très spécifique.

Numérique : un bénéfice désormais bien perçu

Dans l'ensemble, je trouve que le numérique aujourd'hui représente un bénéfice réel pour mon entreprise

(Cumul des réponses plutôt + tout à fait d'accord, en %)

Évolution 2020-2025 des TPE / PME en France



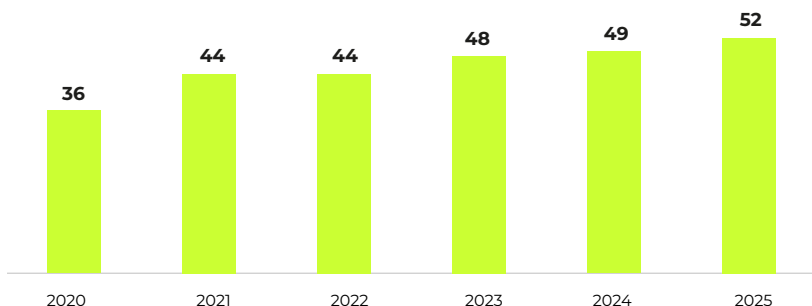
Sources : CRÉDOC pour DGE-France Num, pour les années 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 et BCG/EY pour l'année 2020.

La peur du piratage s'intensifie

J'ai peur de perdre ou de me faire pirater des données quand j'utilise le numérique

(Cumul des réponses plutôt + tout à fait d'accord, en %)

Évolution 2020-2025 des TPE/PME en France



Sources : CRÉDOC pour DGE-France Num, pour les années 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 et BCG/EY pour l'année 2020.

Pour Jules, dirigeant d'une PME (20 salariés) dans le secteur de l'industrie et de la fabrication artisanale : « Je connais l'IA de nom, mais elle est jugée non pertinente pour mon activité d'assemblage mécanique et de soudure. »

Une transformation numérique désormais consolidée

L'essor de l'intelligence artificielle s'inscrit dans un mouvement plus large de transformation numérique des TPE et PME. Depuis la crise sanitaire, le numérique est devenu un levier du fonctionnement de ces entreprises. En 2025, près de huit dirigeants sur dix considèrent qu'il représente un bénéfice réel pour leur entreprise, un niveau stable depuis 2021. Le numérique n'est

plus un pari ou une hypothèse, mais un bénéfice « installé » dans l'esprit des dirigeants des TPE/PME.

La visibilité en ligne des entreprises s'est généralisée, notamment à travers les sites internet et les réseaux sociaux. La progression la plus forte s'est produite au moment de la crise du COVID, la part de TPE-PME ayant un site internet présentant leur activité bondissant de 37 % en 2020 à 66 % en 2021. Un niveau stable depuis, signe d'une intégration pérenne de ces outils dans les stratégies commerciales.

Les usages numériques se sont également approfondis et diversifiés. Au-delà de la bureautique, les entreprises se sont progressivement équipées de solutions de gestion, de pilotage et de collaboration (comptabilité, gestion des stocks, logistique, outils collaboratifs). Cette évolution traduit le passage d'un numérique d'équipement à un numérique pleinement intégré dans les processus

opérationnels. Parallèlement, les compétences numériques internes progressent. Les dirigeants et les salariés apparaissent davantage capables de tester de nouveaux outils, d'adapter leurs pratiques et d'expérimenter des solutions innovantes. Cette montée en compétences favorise aujourd'hui l'émergence des usages liés à l'intelligence artificielle.

Mais une crainte persistante du piratage

La peur du piratage concerne plus d'un dirigeant sur deux. Cette inquiétude s'appuie de plus en plus sur des expériences concrètes : 36 % des entreprises indiquent avoir déjà subi un incident de cybersécurité, qu'il s'agisse de phishing, de logiciels malveillants ou de tentatives de rançonnement.

En réponse, les entreprises ont renforcé leurs dispositifs de protection. En 2025, huit sur dix déclarent disposer d'au moins une solution de cybersécurité : antivirus, sauvegarde externalisée, authentification renforcée ou hébergement sécurisé.

La période 2020-2025 peut ainsi se lire comme une course entre l'augmentation des risques (multiplication des attaques, extension des surfaces d'exposition) et un renforcement des dispositifs de protection. La formation et la sensibilisation à la cybersécurité, en revanche, restent en retrait par rapport à l'équipement technique : parmi les entreprises disposant d'au moins une solution de cybersécurité, la formation/sensibilisation arrive en 5^e position après l'adoption de solutions techniques (antivirus, sauvegarde de données à l'extérieur...).

Comme en témoigne Bertrand, dirigeant d'une TPE (9 salariés) dans le secteur des services à la personne : « Le problème, c'est que la sécurité numérique évolue toujours car le piratage évolue lui aussi. On a sans cesse des besoins supplémentaires, et le budget numérique augmente chaque année même si cela reste raisonnable. »

Selon Théo, gérant associé d'une PME (12 salariés) dans le secteur des services spécialisés techniques : « On a un niveau de sécurité efficace. On a un cloud. On a moins de problèmes qu'à l'époque où nous avions nos propres serveurs installés dans une salle dédiée. La sécurité est déportée dans les infrastructures externes. On est

équipé d'antivirus, d'une assurance et le personnel est sensibilisé. On maîtrise les alertes. Mais on n'est pas confiant à 100 %. On n'est pas la NASA et le risque existe toujours (ransomware). Il faut doser l'investissement versus le risque. Mais je pense que l'on n'a pas de données pour les hackers."

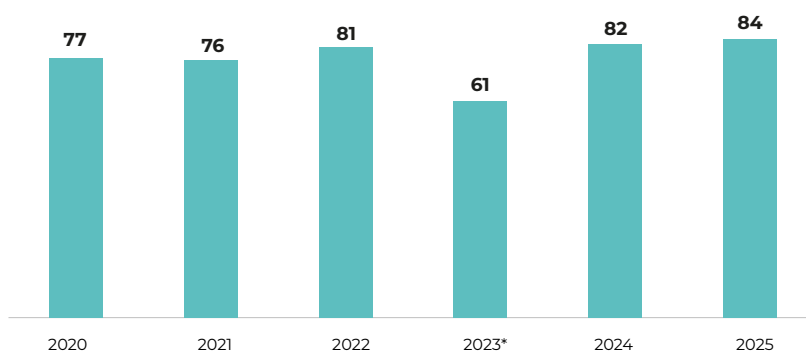
Un risque de décrochage numérique dans certains secteurs

Les structures les plus avancées continuent de progresser et d'intégrer de nouveaux outils, dont l'IA, tandis que d'autres restent en retrait, voire en difficulté. Cette fracture numérique est particulièrement marquée parmi les plus petites entreprises et dans certains secteurs (agriculture, BTP), où les contraintes économiques et organisationnelles freinent l'adoption et peuvent conduire à un décrochage numérique.

En 2021 comme en 2025, la diffusion de ces outils est fortement corrélée à la taille et au secteur. Les PME de 50 à 249 salariés apparaissent systématiquement comme les plus équipées, les TPE restent plutôt en retrait, en particulier pour la gestion de la production ou des flux logistiques. Certains secteurs sont en avance. L'industrie et fabrication artisanale, le commerce, le secteur numérique, les activités financières

Les TPE et PME se protègent davantage

Taux de mise en place de mesures de cybersécurité
Évolution 2020-2025 des TPE/PME en France



* Question posée différemment en 2023.

Sources : CRÉDOC pour DGE-France Num, pour les années 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 et BCG/EY pour l'année 2020.

figurent souvent parmi les plus équipés, alors que l'agriculture, l'hôtellerie et la restauration restent moins dotées en solutions sophistiquées (production, interfaçage, solutions transverses).

Dans ce contexte, le développement de l'intelligence artificielle ouvre des perspectives d'usages diversifiés pour les TPE-PME dans les années à venir. Au-delà des premières applications déjà observées, ces technologies pourraient progressivement investir de nombreux domaines, tels que l'automatisation des tâches administratives, l'amélioration de la relation client, l'aide à la décision, la gestion des flux ou encore l'optimisation de la production.

L'enjeu pour les entreprises ne sera probablement plus de « faire de l'IA », mais plutôt de savoir utiliser efficacement des outils qui intégreront progressivement des fonctionnalités d'intelligence artificielle de manière invisible.

Cette diffusion dépendra toutefois de plusieurs conditions : l'accompagnement des dirigeants, le développement des compétences (dont notamment la capacité de gestion des données de l'entreprise), la clarification du cadre réglementaire et la capacité des entreprises à instaurer un climat de confiance autour des usages numériques.

Pour en savoir plus

- <http://www.francenum.gouv.fr/>
- La décennie numérique 2024-2030. Feuille de route de la France Feuille_route_numerique_web.pdf
- Intelligence artificielle, par classe de taille d'entreprise, Eurostat [isoc_eb_ai] Artificial intelligence by size class of enterprise
- TPE et PME : l'indispensable virage numérique est en bonne voie. Élodie Alberola, Sylvie Bourdon, Patrick Duchon. CRÉDOC, *Consommation et modes de vie* n° 335, mai 2024

Méthodologie

En 2025, 11021 entreprises (hors microentreprises) ont répondu au questionnaire, en ligne (10219 réponses) ou par téléphone (802 réponses) : 3043 PME et 7978 TPE, dont 1027 de 0 salarié. Le recueil des données a eu lieu du 26 mars au 18 avril 2025.

Afin que l'échantillon soit représentatif des TPE et PME françaises, le redressement des données s'est effectué selon trois critères : la taille (6 tranches de taille), le secteur d'activité (12 secteurs) et la région (13 régions France métropolitaine).

Par ailleurs, 32 entreprises ont été interrogées en 2025 via des entretiens semi-directifs afin de mieux comprendre la manière dont elles vivent leur transformation numérique. L'entretien semi-directif est une technique d'enquête permettant d'orienter en partie (semi-directif) le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable par la DGE France Num et validés par le CRÉDOC.

Directeur de la publication : Christian Tardivon

Rédacteur en chef : Yvon Rendu

Relations publiques et presse : Jörg Müller | 01 40 77 85 32 | E-mail : muller@credoc.fr

CRÉDOC, 142, rue du Chevaleret, 75013 Paris | Commission paritaire n° 2193 | AD/PC/DC | www.credoc.fr

Design graphique : Marlène Dorgny | Mise en page : kit-de-com.fr