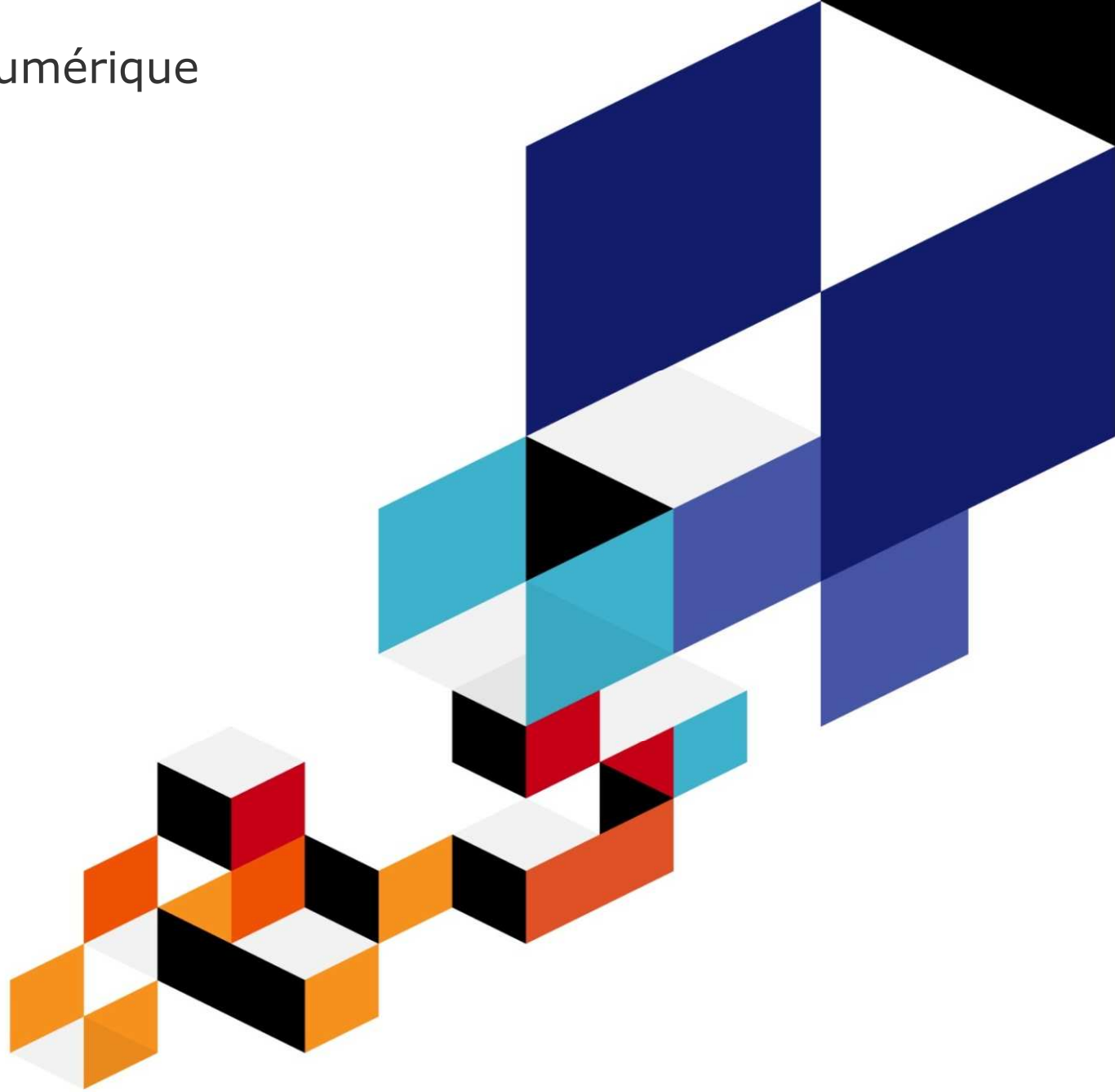
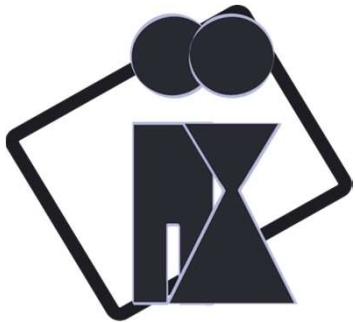


Les salariés et l'impact du numérique

Décembre 2012



Rappel de la méthodologie



Echantillon

- Echantillon représentatif de 804 salariés travaillant dans des entreprises ou administrations publiques de 50 salariés ou plus



Mode de recueil

- Interviews réalisées sur l'internet
- Méthode des quotas appliquée au sexe, à l'âge, à la profession de la personne interrogée et secteur d'activité de son entreprise



Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du 16 au 27 novembre 2012

Edouard Lecerf

edouard.lecerf@tns-sofres.com

01 40 92 45 06

Laure Salvaing

laure.salvaing@tns-sofres.com

01 40 92 66 13

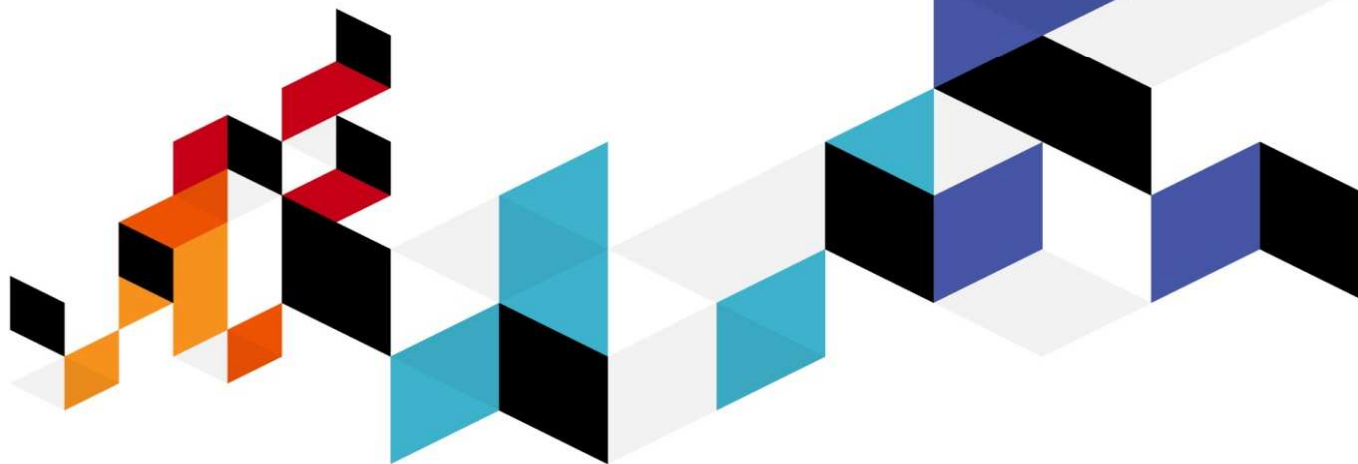
Guillaume Caline

guillaume.caline@tns-sofres.com

01 40 92 35 91

1

Principaux enseignements de l'étude



Les salariés et l'impact du numérique : les enseignements-clés de l'étude

- *TNS Sofres a réalisé pour SopraGroup une enquête auprès de salariés d'entreprises et d'administrations de 50 salariés et plus afin de comprendre la manière dont ils vivent les changements induits par l'usage du numérique c'est-à-dire par l'ensemble des outils et supports informatiques et technologiques, fixes ou mobiles, utilisés dans l'entreprise. Ceux-ci impactent-ils leur quotidien ? De quelle manière ? Et comment les salariés vivent-ils ces bouleversements ? C'est à ces questions que cette enquête répond.*
- **Un impact au global positif du numérique sur l'entreprise, son activité et son organisation**
- 69% des salariés estiment que le développement des outils numériques a un impact positif sur la manière dont fonctionne leur entreprise (contre seulement 10% un impact négatif). C'est principalement sur **la diffusion et la circulation de l'information** (69% d'impact positif) et **l'organisation du travail** au sein de l'entreprise (64%) que les bénéfices des outils numériques sont principalement soulignés.
- **La mobilité permise par certains outils numériques** est également appréhendée très positivement par les salariés : l'utilisation des terminaux mobiles – comme les téléphones portables, les Smartphones ou les tablettes – est considérée comme une source de gain de temps par 86% des salariés et comme un moyen efficace de partager l'information par 72%.
- Par conséquent **74% des salariés estiment que le numérique est une opportunité pour leur entreprise** (contre seulement 8% une menace).
- **Et un impact tout aussi positif sur son propre développement personnel au travail**
- **73% des salariés jugent positif l'impact du numérique sur leur propre travail.** Le développement des outils numériques est en effet perçu comme ayant des répercussions positives sur **son efficacité au travail** par 69% des salariés, sur **l'intérêt de celui-ci** (62%) et sur **le développement des aptitudes et compétences** (61%). Au global ce sont même 56% qui jugent que le numérique a un effet positif **sur leur bien-être au travail** (contre seulement 11% qui jugent cet effet négatif).
- Au niveau individuel, le numérique est donc également vécu comme une opportunité que ce soit à titre personnel (67%) ou professionnel (66%).

Les salariés et l'impact du numérique : les enseignements-clés de l'étude

- **Des relations avec l'entourage professionnel plus directes et fréquentes mais pas forcément de meilleure qualité**
- Les salariés interrogés reconnaissent que le développement du numérique permet de communiquer plus facilement avec leur entourage professionnel. C'est surtout le cas avec ses clients (pour 72%) mais aussi avec ses collègues (pour 65%), et dans une moindre mesure avec son supérieur hiérarchique (54%).
- Plus de la moitié des salariés jugent en effet que le numérique rend les relations avec les clients ou les collègues **plus faciles**, plus diversifiées, plus directes et **plus fréquentes**.
- En revanche, **seuls 34% estiment que les relations humaines au sein de l'entreprise sont rendues plus sympathiques ou de meilleure qualité** grâce au numérique. Les opinions sont également plus partagées en ce qui concerne les relations avec les clients : 39% estiment que le numérique les rend plus sympathiques et 43% de meilleure qualité.
- Si les salariés n'estiment pas (encore ?) que le numérique a changé le mode de recrutement des salariés au sein de l'entreprise, le comportement des plus connectés a déjà changé. Ainsi parmi les salariés qui consultent les réseaux sociaux dans un but professionnel, le développement du réseau professionnel, la recherche d'informations sur un salarié ou un candidat, ou encore la recherche de potentiels collaborateurs font partie de leur quotidien.

Les salariés et l'impact du numérique : les enseignements-clés de l'étude

■ Mais au-delà de cet impact globalement très positif, des zones d'inconfort apparaissent

- Si les salariés saluent globalement l'impact du numérique sur leur travail, un certain nombre de signaux montrent des zones d'inconfort, soulignant ainsi les marges de progression des entreprises en la matière.

■ Un équipement numérique professionnel jugé plus sévèrement que le sien

Même si les salariés jugent en majorité (56%) que leur entreprise tire bien parti du numérique, quand ils comparent leurs équipements numériques personnel et professionnel, c'est celui dont ils disposent chez eux qu'ils jugent le plus positivement : 69% le jugent plus facile à utiliser que celui qu'ils ont à leur travail, 61% plus moderne et 58% plus performant.

■ Le numérique : une interconnexion de plus prégnante entre vie privée et vie professionnelle

37% des salariés estiment que le numérique a un impact positif sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, 15% qu'il est négatif et 36% qu'il n'a pas d'impact. Toutefois chez les cadres, qui sont les plus équipés et les plus connectés (notamment en outils mobiles) les réponses sont plus partagées : ils sont 35% à estimer négatif l'impact du numérique en la matière et 40% le jugent positif. Par ailleurs une large majorité des cadres qui utilisent des outils et applications numériques de l'entreprise hors de leur travail jugent que cette possibilité de rester connecté rend leur travail plus envahissant (80%) et stressant (68%).

Les salariés et l'impact du numérique : les enseignements-clés de l'étude

■ Le numérique, révélateur ou créateur d'inégalités ?

L'équipement des salariés en outils numériques est très variable, que ce soit en fonction du type de poste, du secteur d'activité, de la taille de l'entreprise ou encore de l'âge du répondant. Diversement équipés, les salariés n'ont pas tous le même degré de maîtrise des outils du numérique : si 30% se disent « très à l'aise » avec les outils numériques, 59% ne s'estiment que « plutôt à l'aise » et 11% ne sont pas à l'aise. Par ailleurs, un quart des salariés estime que leur collègues ne sont pas à l'aise avec les outils numériques.

Dans ce contexte, les salariés ne se sentent pas forcément suffisamment épaulés par leur entreprise : seuls 12% d'entre eux déclarent que leur entreprise organise régulièrement des formations sur l'usage du numérique au travail. Un manque qui peut s'avérer gênant alors même qu'une très large majorité des salariés estiment qu'avec le développement du numérique, il faut sans cesse s'adapter aux dernières évolutions.

Face à cette diversité de situations et de rapport au numérique, près de la moitié des salariés estime que le numérique crée des inégalités au sein de l'entreprise.

■ La consultation de son mobile en réunion : un manque de savoir-vivre ?

La moitié des salariés reconnaît consulter son mobile en réunion et 71% observent leurs collègues le faire. Même si cette mauvaise habitude est assez partagée, elle n'est pour autant pas jugée acceptable. 73% des salariés estiment en effet que cela n'est pas acceptable, et même ceux qui le font sont une majorité (60%) à être de cet avis.

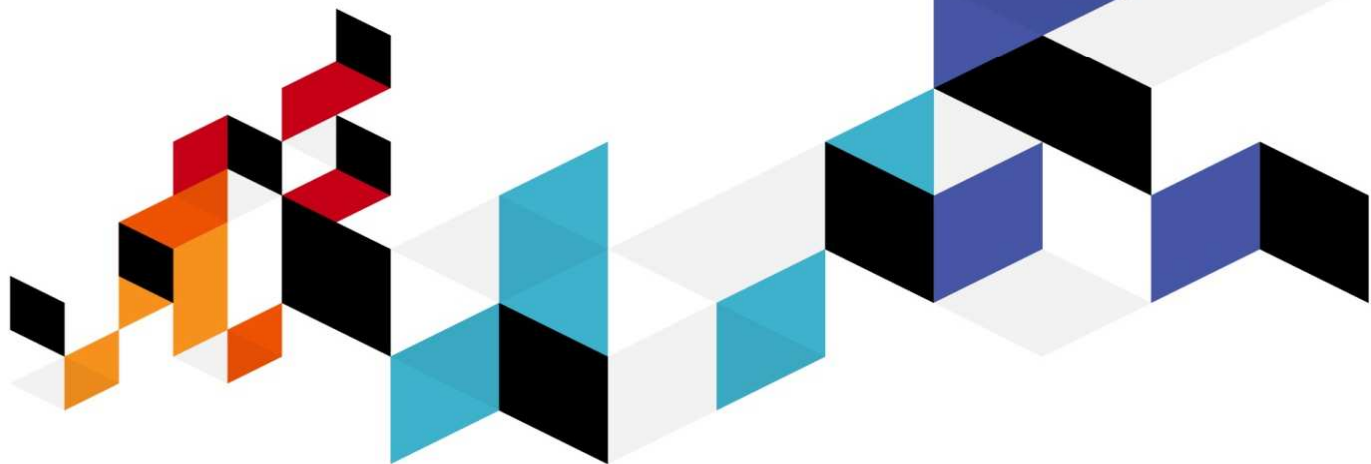
Les salariés et l'impact du numérique : les enseignements-clés de l'étude

■ L'avenir du numérique dans l'entreprise : de nombreuses attentes dans plusieurs domaines

- Déjà présent dans le quotidien de la plupart des salariés, le numérique a réellement vocation à se développer selon eux. Ils sont déjà 67% à estimer qu'ils ne pourraient pas se passer facilement du numérique dans leur vie professionnelle.
- 75% estiment par ailleurs que dans le monde du travail beaucoup de choses peuvent encore être développées par le numérique et changer la façon de travailler (contre seulement 11% qui pensent qu'on a quasiment atteint les limites du développement et que les prochaines innovations ne bouleverseront pas les méthodes de travail).
- Dans cette perspective, les attentes des salariés vis-à-vis du numérique sont nombreuses et protéiformes : 36% souhaitent avant tout l'amélioration de l'appropriation et de de l'utilisation des outils existants, 33% un changement dans la façon de travailler pour mieux intégrer les outils numériques et enfin 31% attendent en priorité l'amélioration des performances techniques des outils actuels et la création de nouveaux.

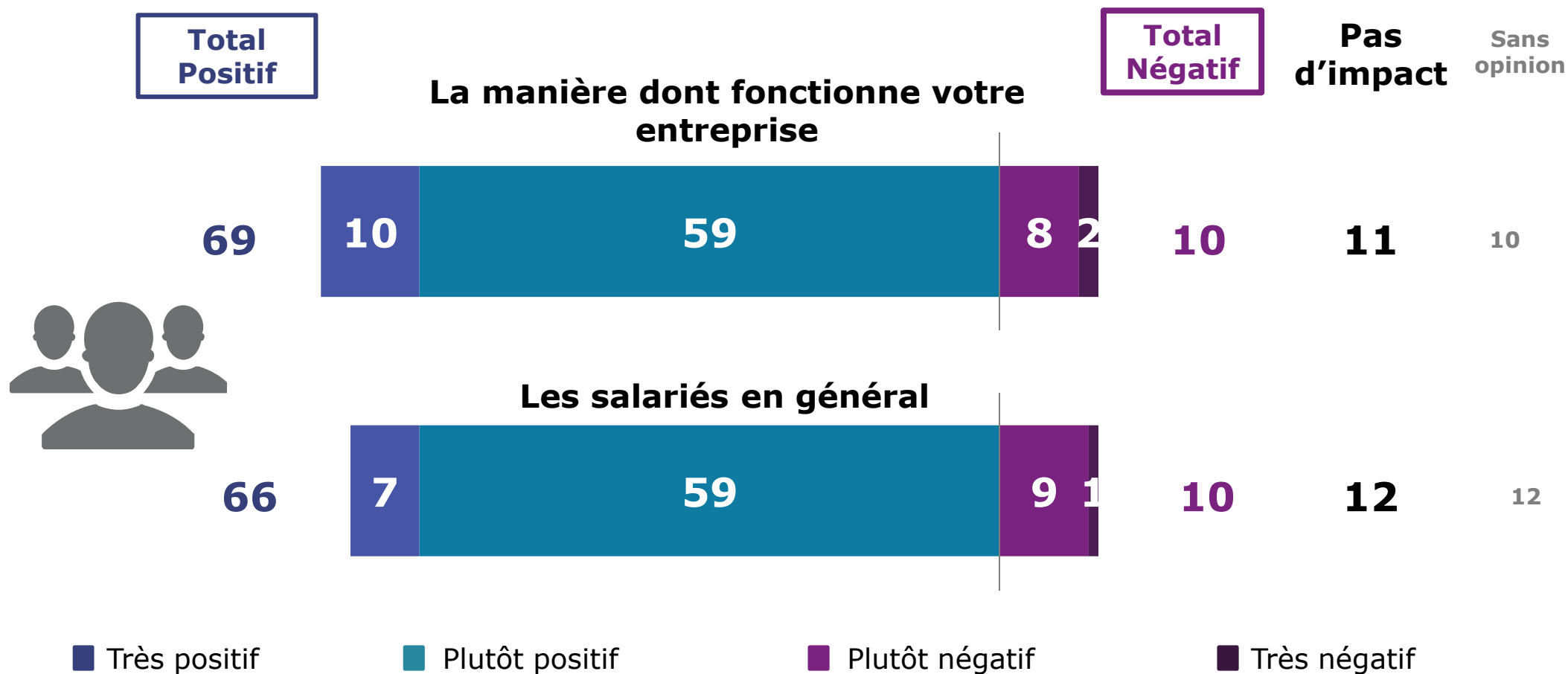
2

Résultats détaillés



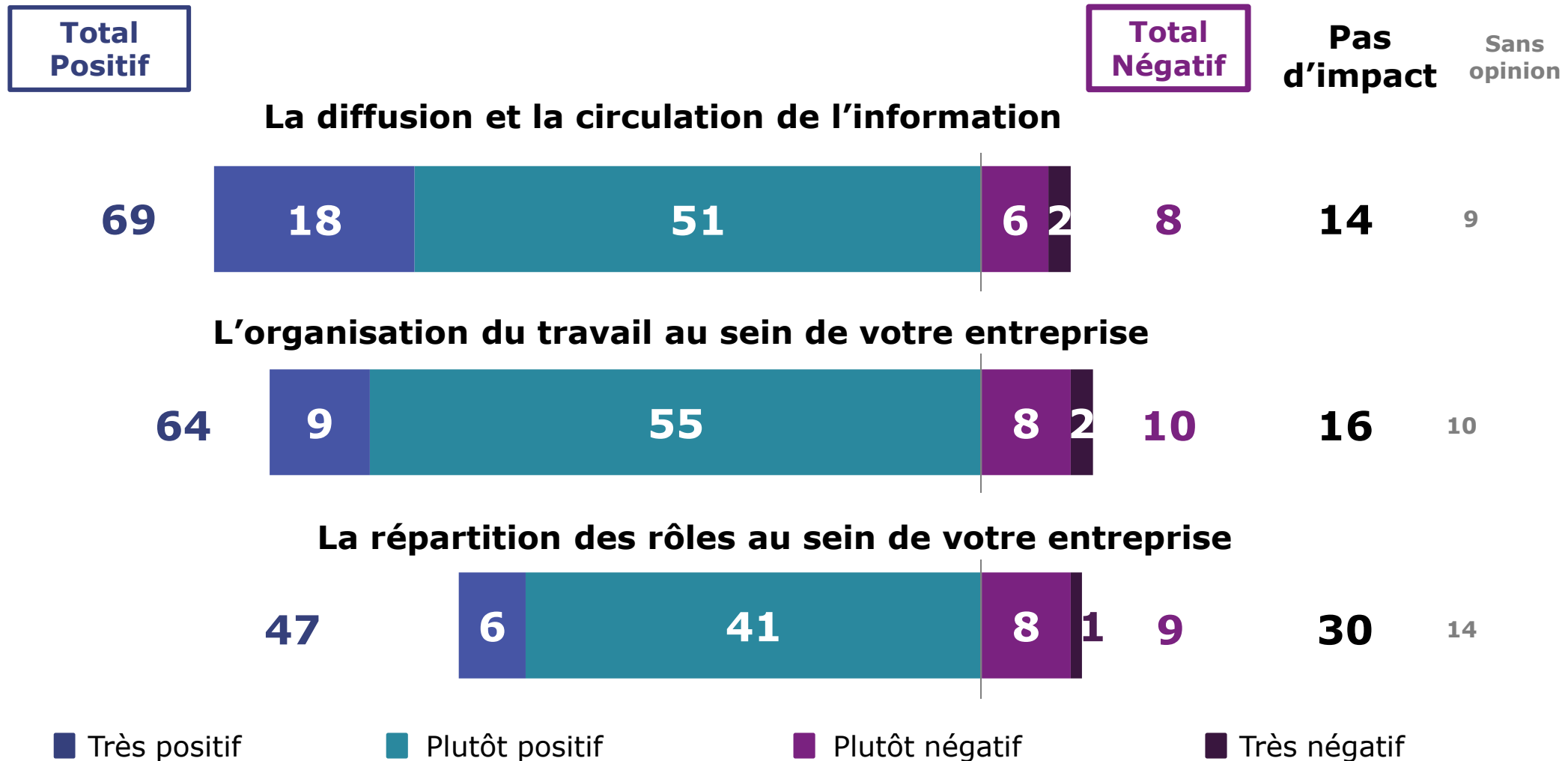
Un impact du numérique sur l'entreprise perçu comme globalement très positif

Diriez-vous que le développement des outils numériques dans votre entreprise a un impact positif ou négatif sur...



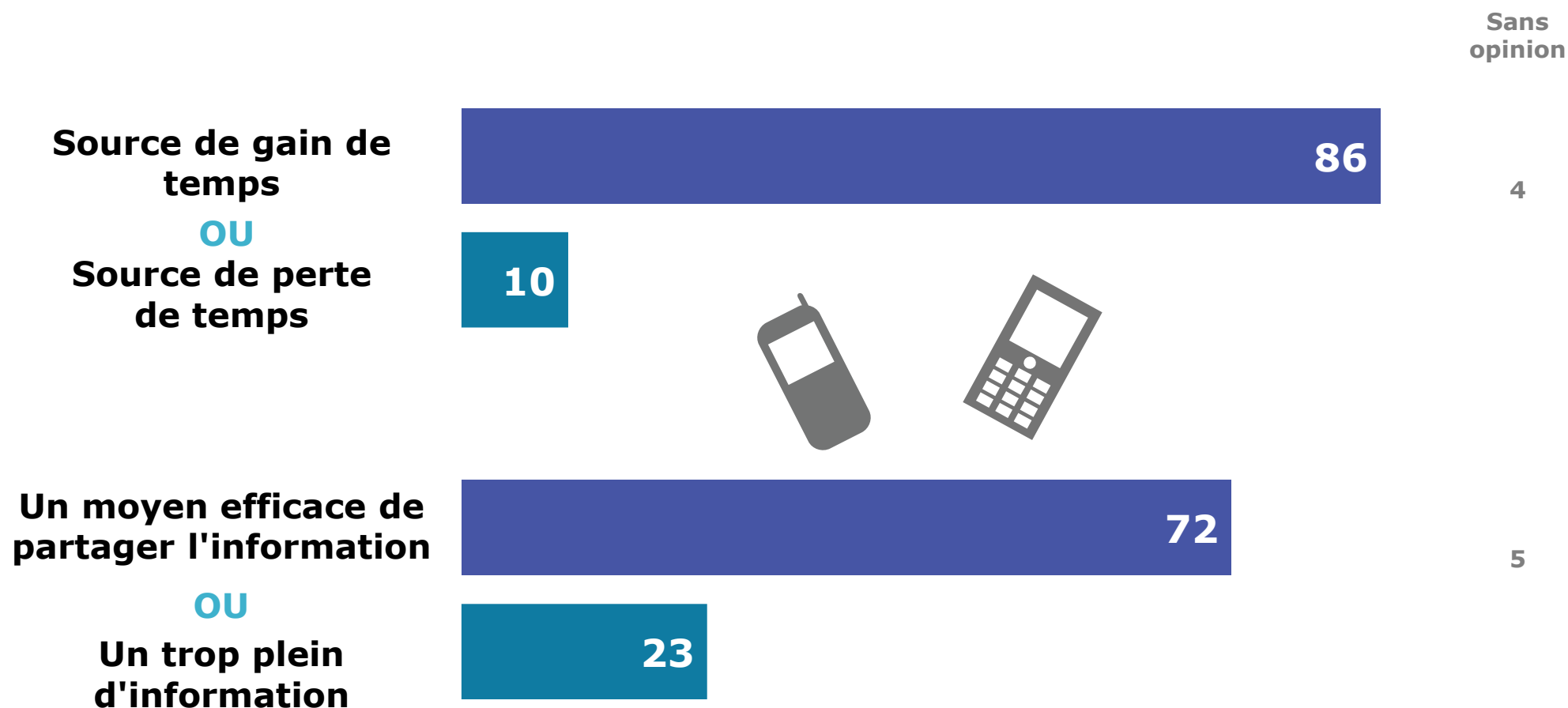
Une meilleure diffusion de l'information mais aussi plus globalement un impact positif sur l'organisation du travail

Et plus précisément le développement des outils numériques dans votre entreprise a-t-il un impact positif ou négatif sur...



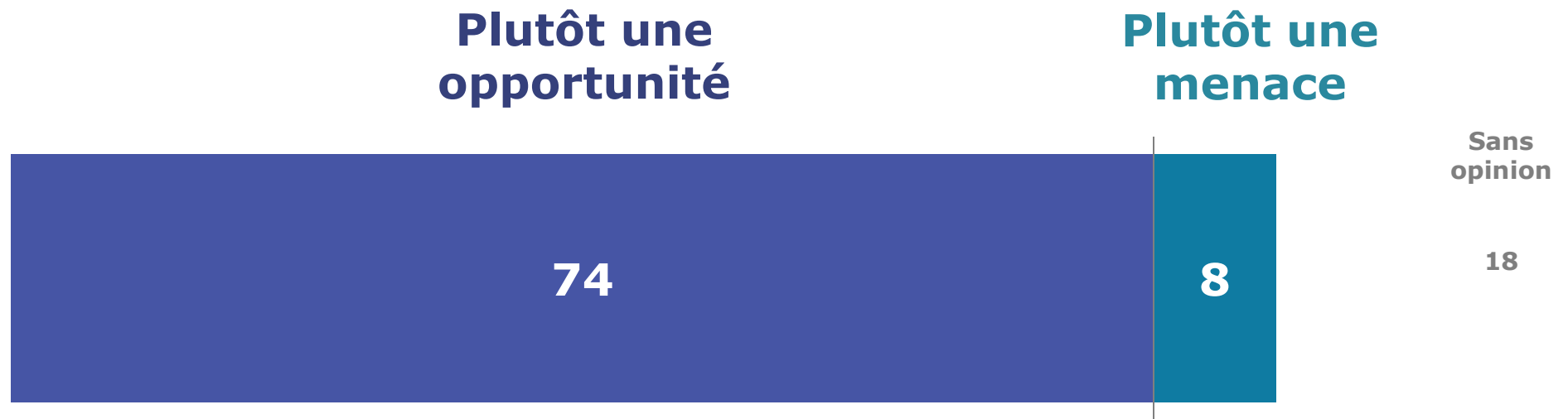
La mobilité permise par les outils numériques également positivement appréhendée

L'utilisation des terminaux mobiles (téléphone portable, Smartphone, tablette numérique) est-elle selon vous avant tout :



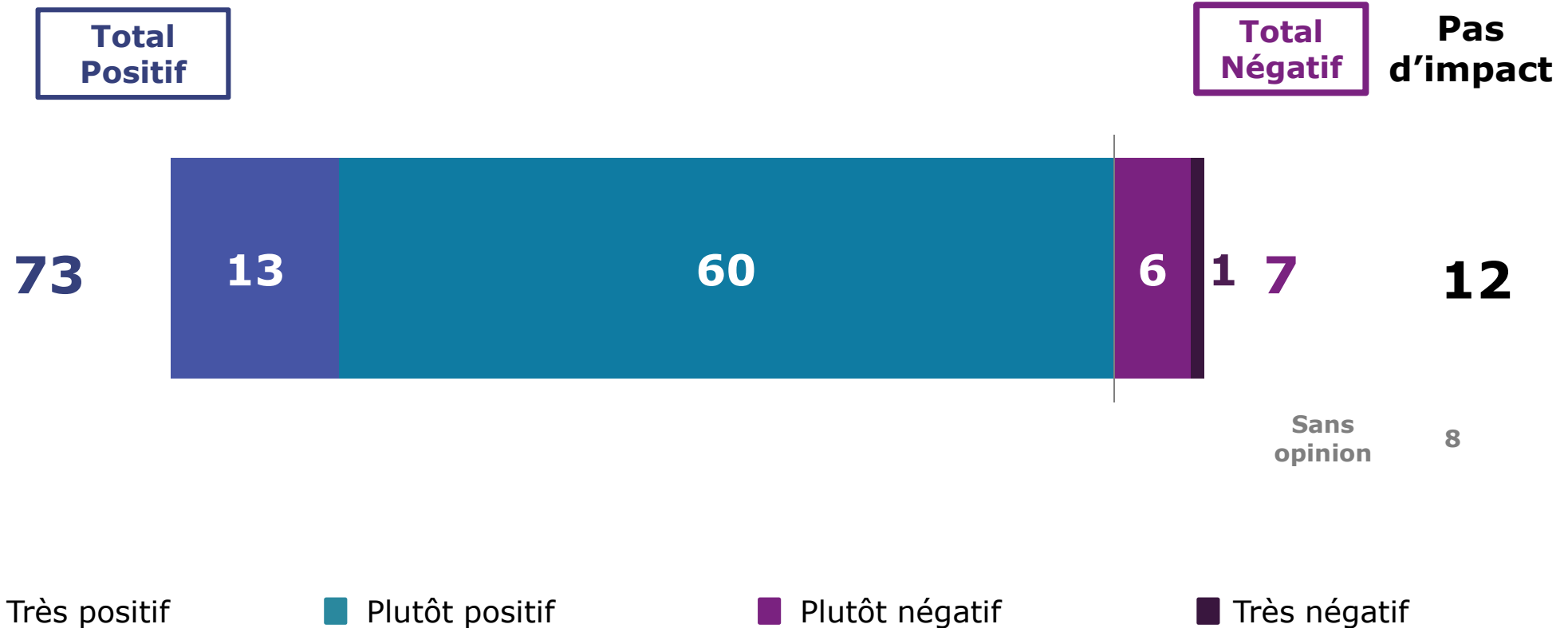
Pour les trois-quarts des salariés, le numérique est une opportunité pour leur entreprise

Selon vous le numérique dans l'entreprise constitue-t-il à l'avenir une menace ou une opportunité pour votre entreprise?



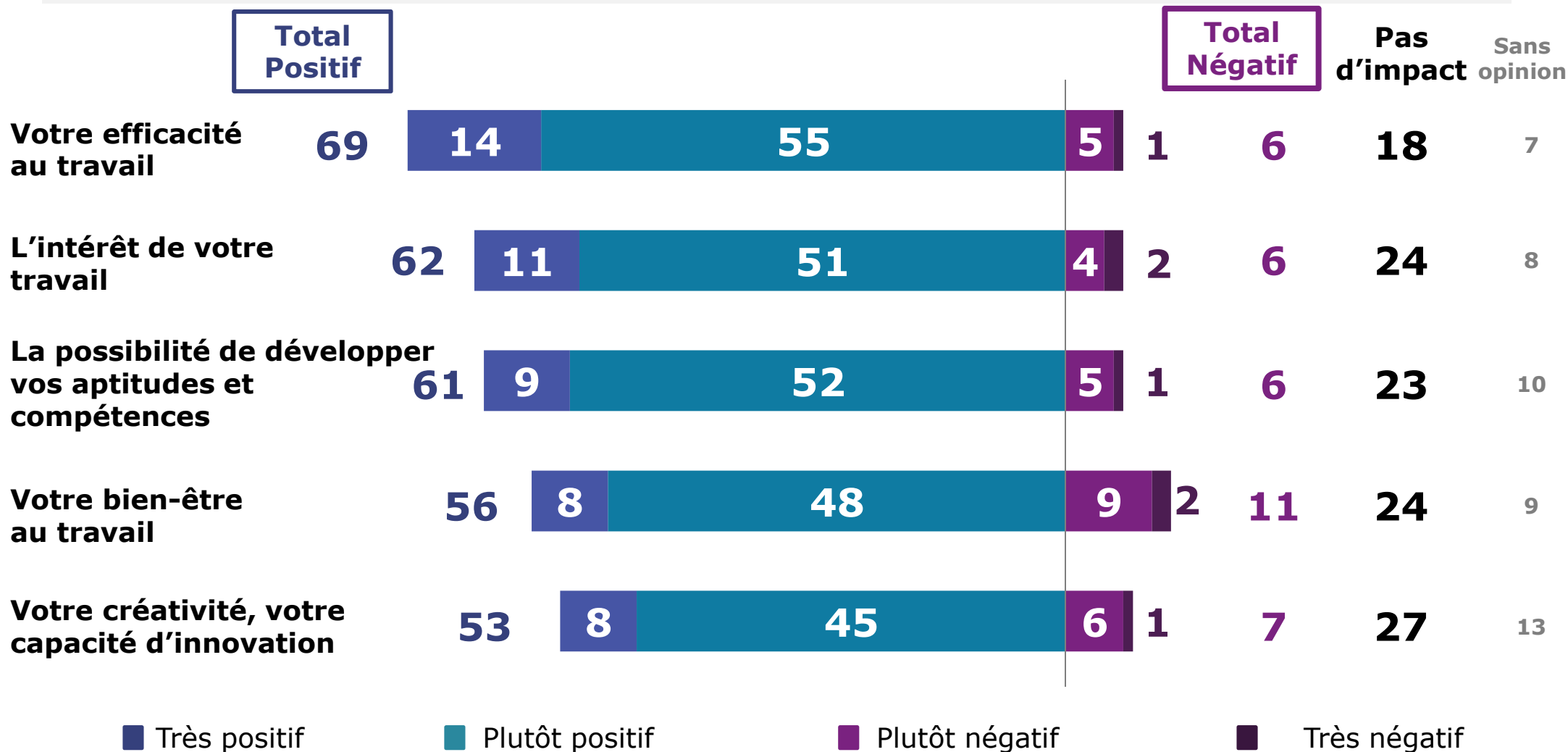
Au niveau individuel, un impact également perçu comme positif

Diriez-vous que le développement des outils numériques dans votre entreprise a un impact positif ou négatif sur votre travail?



Une efficacité accrue, mais aussi un plus grand bien-être au travail grâce au numérique

Et plus précisément le développement des outils numériques dans votre entreprise a-t-il un impact positif ou négatif sur...



Le numérique au travail : une opportunité à saisir pour soi

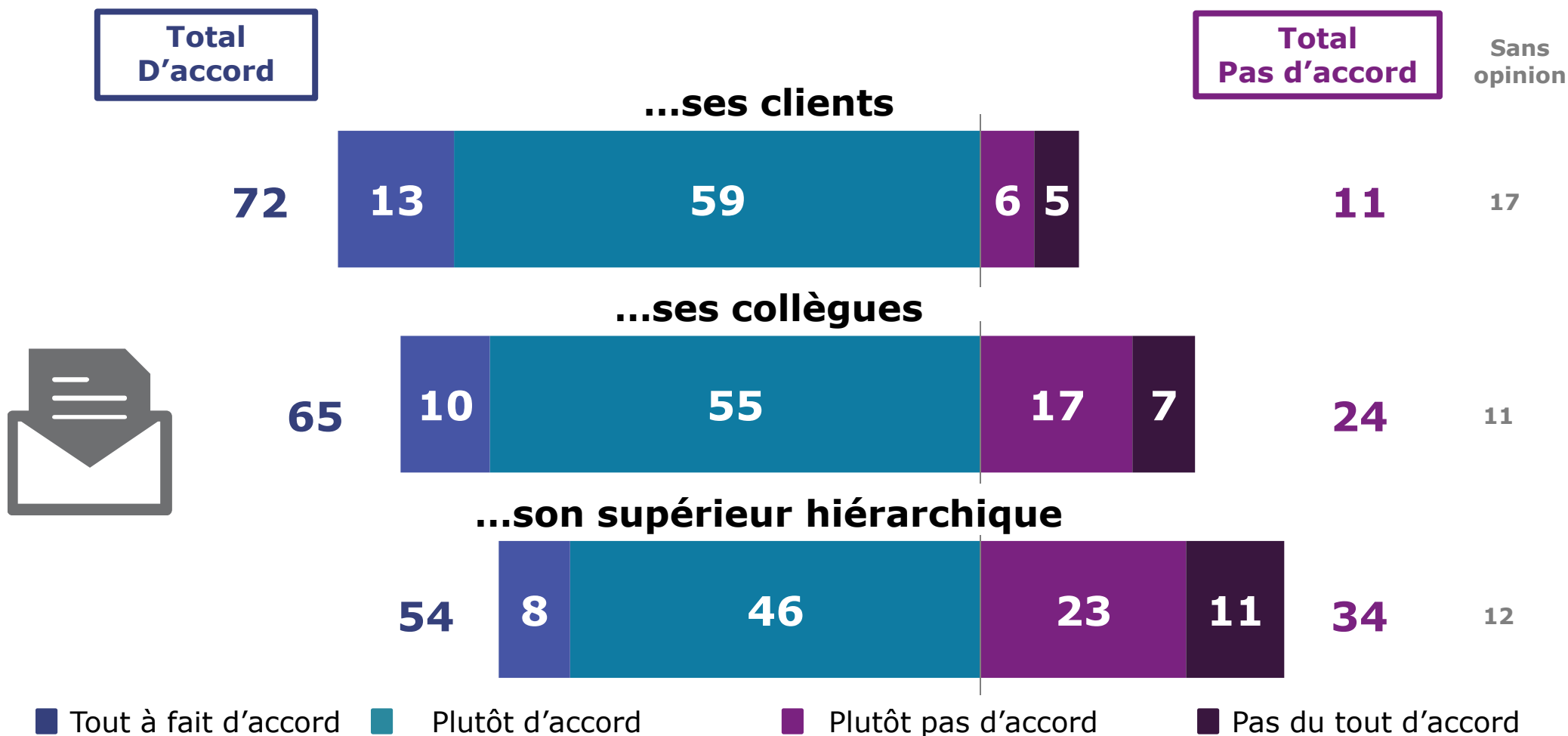
Selon vous le numérique dans l'entreprise constitue-t-il à l'avenir une menace ou une opportunité...



Des relations avec son entourage professionnel plus faciles et plus nombreuses...

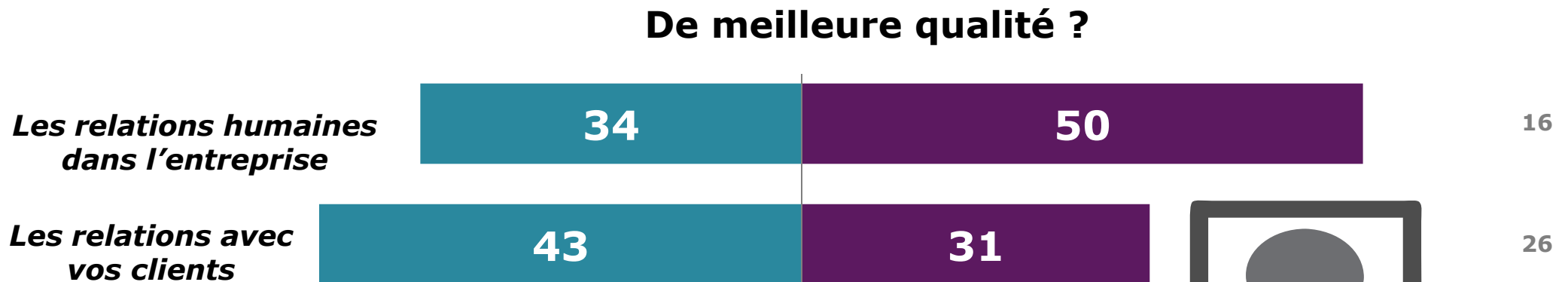
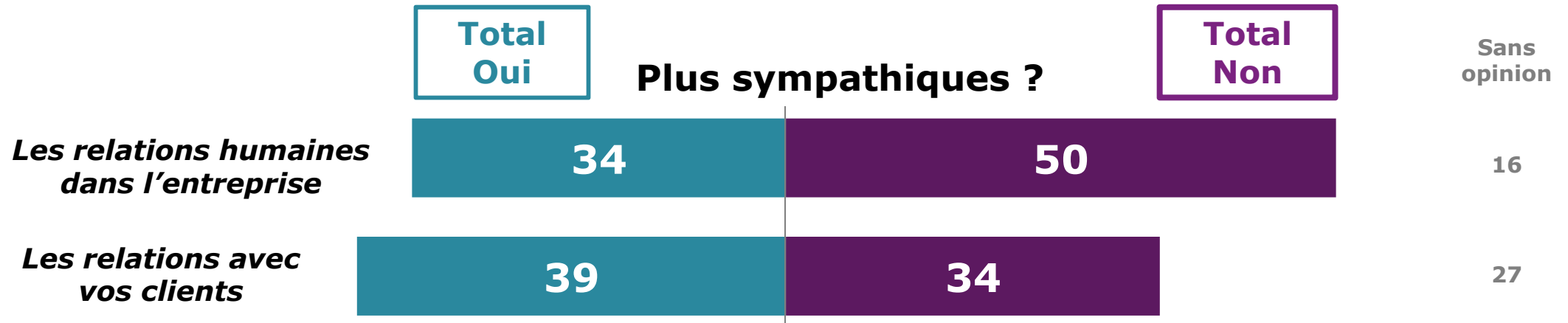
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?

Avec le développement des outils numériques, il est plus facile de communiquer avec...

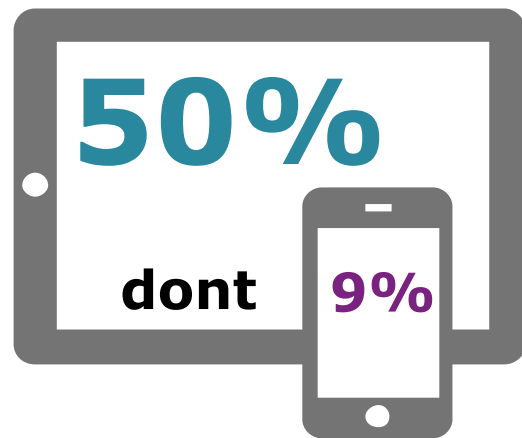


...mais pas nécessairement de meilleures qualités

Et diriez-vous qu'avec le développement des outils numériques **les relations sont...**



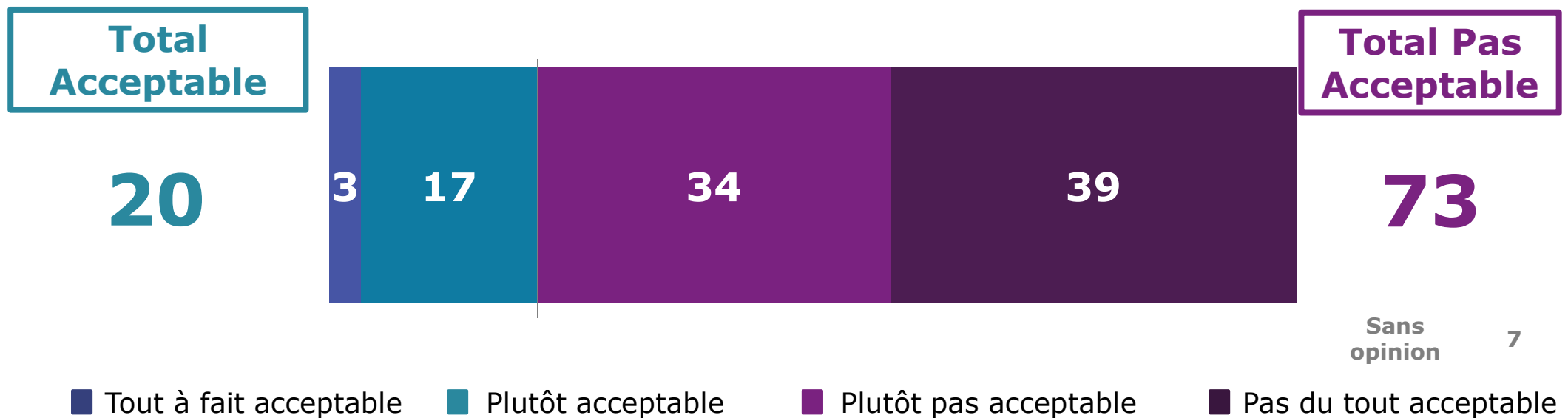
Consulter son mobile en réunion : une habitude fréquente mais peu acceptée



des salariés consultent leur terminal mobile pendant les réunions de travail

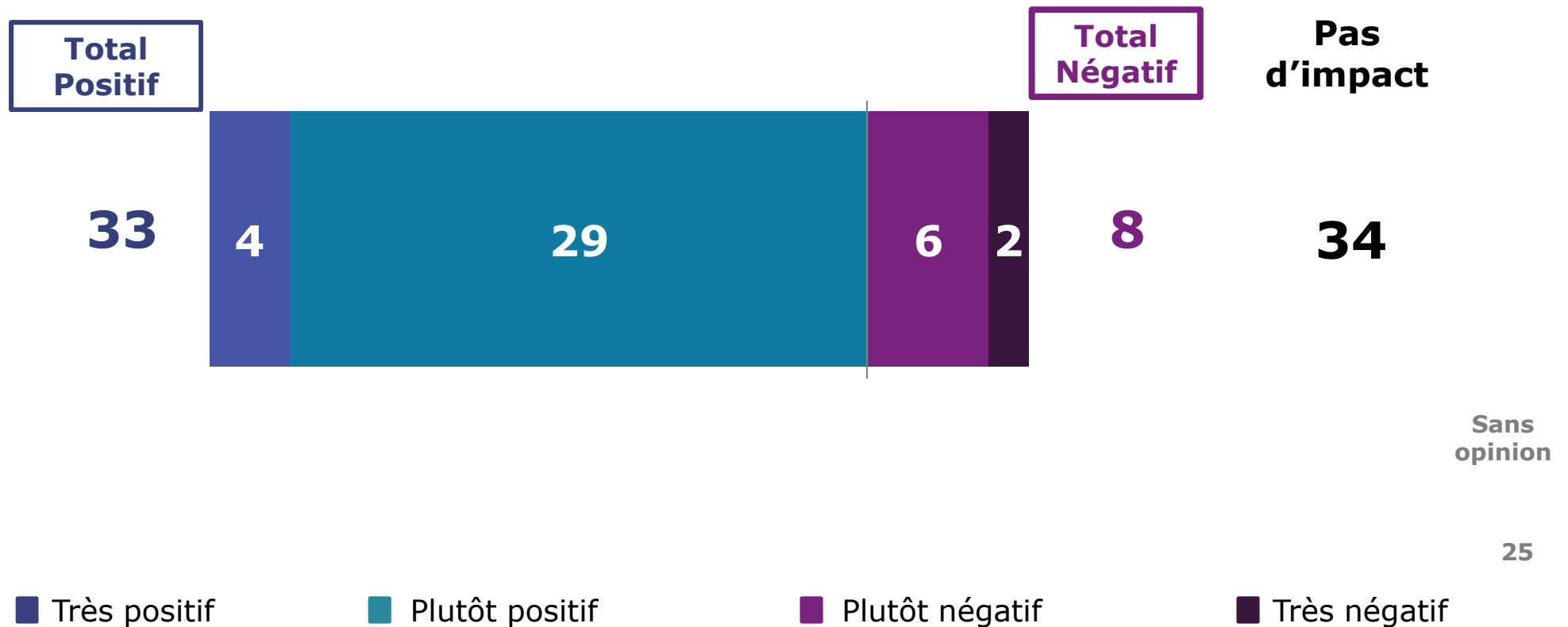
le font « souvent »

Trouvez-vous que consulter son terminal mobile en réunion est :



Un impact sur le recrutement des salariés perçu comme encore limité...

Et plus précisément le développement des outils numériques dans votre entreprise a-t-il un impact positif ou négatif sur le mode de recrutement des salariés au sein de votre entreprise ?



...Mais chez les plus connectés des pratiques qui ont déjà été bouleversées

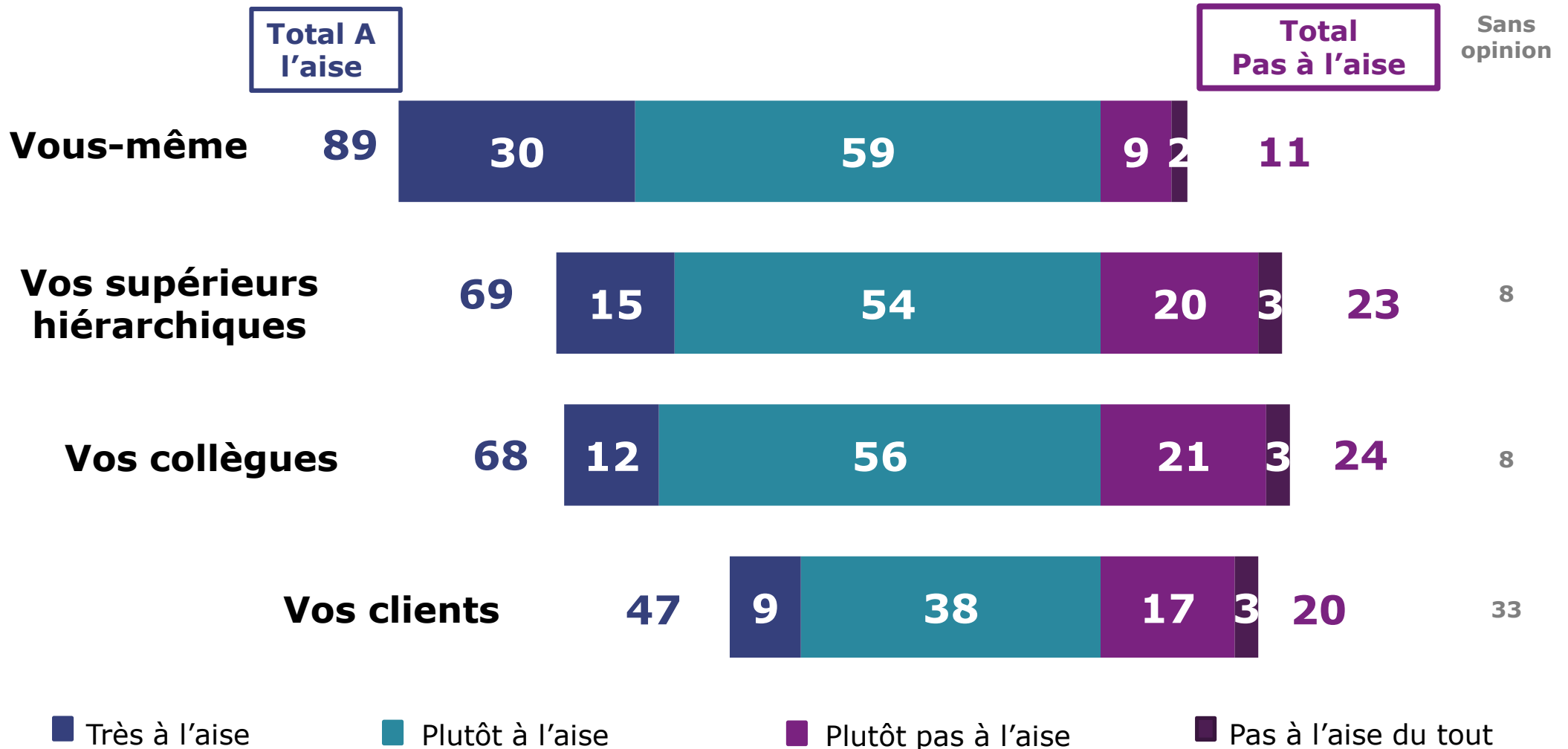
Que faites-vous sur les réseaux sociaux publics (Facebook, Viadeo, Twitter, LinkedIn etc.) dans un but professionnel ?

A ceux qui consultent les réseaux sociaux publics dans un but professionnel (13% de l'échantillon)



Un entourage qu'on imagine moins à l'aise avec les outils numériques que soi-même

Diriez-vous de ... qu'il est très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt pas à l'aise ou pas à l'aise du tout avec les outils numériques



Le numérique : créateur ou révélateur d'inégalités au sein de l'entreprise

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante ?

Le développement des outils numériques crée des inégalités au sein de l'entreprise.

**Total
D'accord**

**Total Pas
d'accord**

46

7

39

25

12

37

Sans
opinion 17

■ Tout à fait d'accord

■ Plutôt d'accord

■ Plutôt pas d'accord

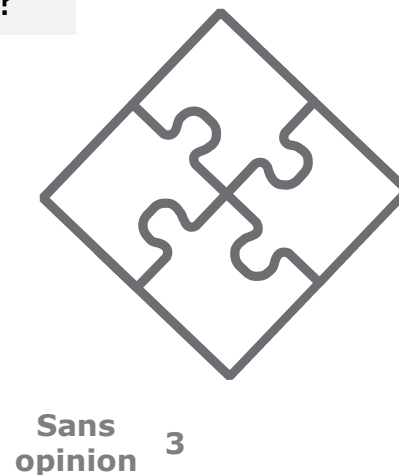
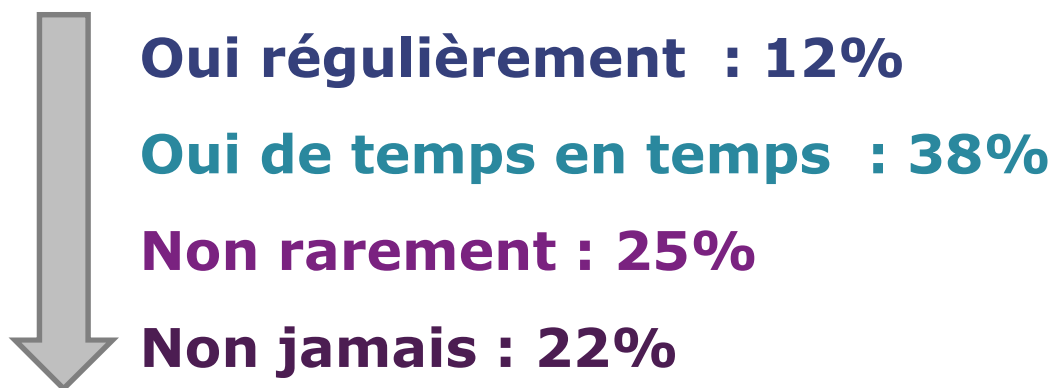
■ Pas du tout d'accord

Un besoin de s'adapter au numérique qui n'est pas forcément accompagné par les entreprises

Avec le développement des outils numériques, il faut sans cesse d'adapter aux dernières évolutions



Votre entreprise vous propose-t-elle des formations pour vous aider à bien utiliser les outils numériques dans le cadre de votre travail ?



Une préférence claire pour l'équipement numérique personnel

Quand vous comparez votre équipement numérique personnel et votre équipement numérique professionnel, lequel est...

Le plus facile à utiliser ?



Le plus moderne ?



Le plus performant ?



Mon équipement
numérique
personnel



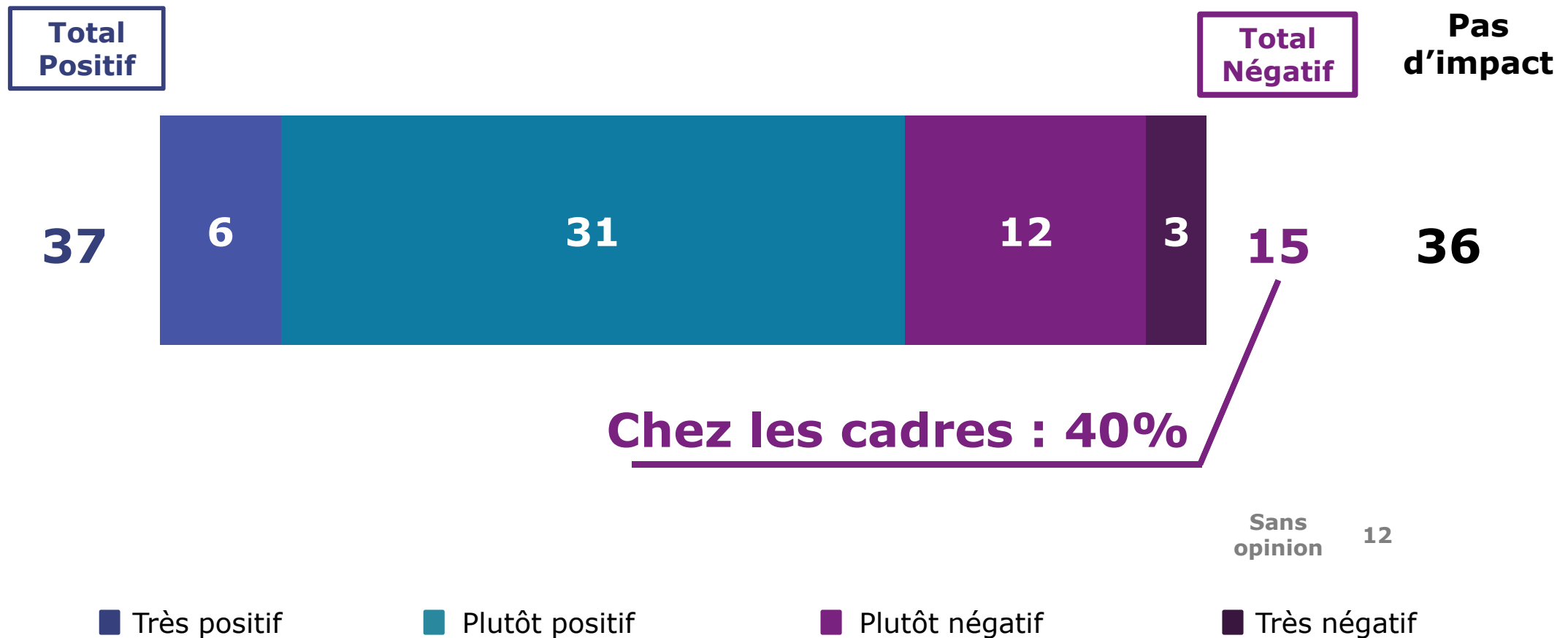
Mon équipement
numérique
professionnel



Le plus performant

Un impact négatif sur l'équilibre vie privée / vie professionnelle souligné par une part non négligeable des plus équipés

Le développement des outils numériques dans votre entreprise a-t-il un impact positif ou négatif **sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle** ?

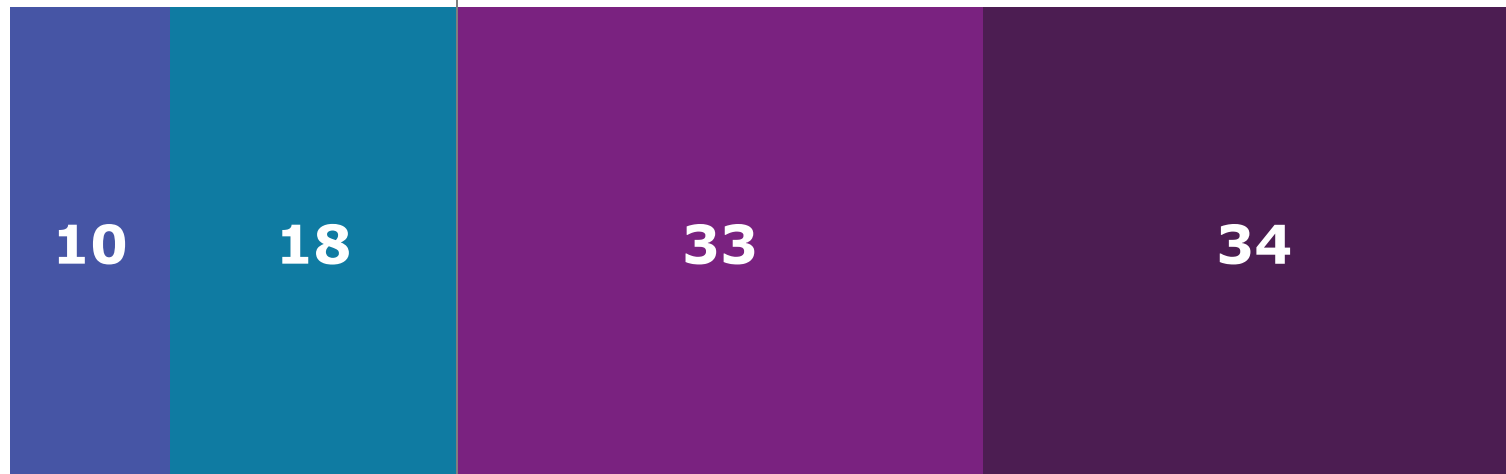


Deux-tiers des salariés ne pourraient pas se passer facilement des outils numériques

Aujourd'hui dans votre vie professionnelle pourriez-vous vous passer des outils numériques ?

Total
Oui, facilement
28

Total Non, pas facilement
67



Sans
opinion

5

■ Oui très facilement ■ Oui assez facilement ■ Non pas très facilement ■ Non pas facilement du tout

Des possibilités offertes par le numérique qui ne font que commencer

Dans le monde du travail diriez-vous qu'aujourd'hui :

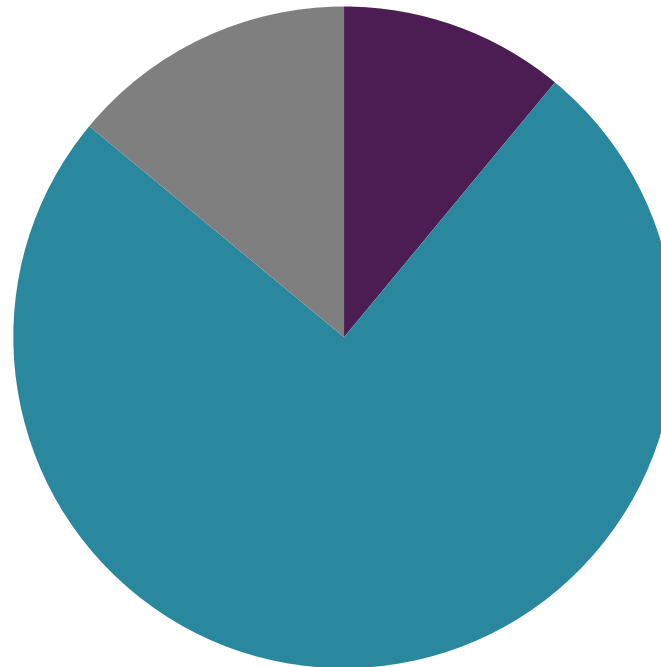
**Beaucoup de choses
peuvent encore être
développées et changer
la façon de travailler**

75%

Sans réponse 14%

**On a quasiment atteint les limites du
développement du numérique et les
prochaines innovations ne
bouleverseront pas les méthodes de
travail**

11%



Des demandes plurielles pour mieux intégrer le numérique au travail de demain

Pour vous permettre de mieux travailler avec les outils numériques, que faudrait-il faire prioritairement ?

Améliorer les performances techniques des outils existants et en créer de nouveaux

36

Améliorer l'appropriation et l'utilisation des outils numériques existants

33

Changer la façon de travailler pour mieux intégrer les outils numériques

31