

Communiqué de presse

Paris, le 25 novembre 2020.

Les salariés et dirigeants partagent la nécessité d'accélérer la digitalisation des entreprises mais divergent sur les objectifs, selon les résultats de l'étude de l'Observatoire du digital flow Inetum avec l'Institut CSA.

L'étude révèle que si la transformation digitale est engagée, et s'impose comme fondamentale au regard des bouleversements engendrés par la crise sanitaire, elle n'est pas encore une réalité pour toutes les organisations. En revanche, elle est perçue comme une perspective motivante, une adaptation nécessaire et une source de bénéfices pour l'ensemble des parties prenantes, notamment les collaborateurs. Alors que la crise économique rebat les cartes dans de nombreux secteurs, et met en avant ceux qui ont su se digitaliser tôt et s'adapter rapidement, il est temps pour les organisations de se pencher sur les opportunités et les freins portés par cette accélération du digital. Pour Inetum, cela démontre l'urgence de faire de la maîtrise du digital flow un réel moteur de l'impact positif des organisations sur le plan économique et sociétal.

La nouvelle phase de la crise mondiale de la Covid-19 met en exergue les enjeux d'une transformation digitale devenue une nécessité d'adaptation permanente, un besoin de renouvellement constant : le digital flow. Inetum, expert de ce domaine, souhaite offrir au plus grand nombre des clés de lecture efficaces pour appréhender les changements sociétaux et l'évolution du digital. Cette étude, réalisée avec l'Institut CSA, permet ainsi de comparer la compréhension et les attentes des dirigeants d'entreprise et des salariés, afin d'identifier et d'analyser les points de convergence ou, au contraire, les domaines où ces attentes divergent. Cette démarche incarne la promesse d'Inetum d'accompagner les organisations, privées ou publiques, dans l'adaptation aux nouvelles attentes et nouveaux usages du digital afin de pouvoir tirer le meilleur de ce flow digital.

Synthèse des résultats de l'étude de l'Observatoire du digital flow : « Quels sont les enjeux de la digitalisation des entreprises pour les dirigeants et les salariés ? »

S'ils partagent la même perception de l'importance de l'enjeu, l'objectif diffère entre des dirigeants qui voient avant tout la performance et des salariés qui privilégient la qualité de vie au travail.

Le digital a désormais une place centrale dans le quotidien des dirigeants et des actifs occupés, quel que soit le secteur d'activité. **79% des dirigeants d'entreprise** ont fait de cet enjeu un pan important de leur activité au quotidien, ce qui fait écho aux **75% des actifs occupés** pour qui la transformation digitale revêt une importance particulière pour leur travail au quotidien (80% pour les hommes, et 71% pour les femmes).

Mais dirigeants et actifs n'ont pas forcément la même perception des objectifs prioritaires de cette transformation :

- **L'objectif partagé à 47% est d'améliorer les process de travail.** La digitalisation doit prioritairement permettre l'amélioration des process de travail, priorité numéro 1 pour les

dirigeants d'entreprise comme pour les actifs occupés, mentionnée par 47% des personnes interrogées au sein de chaque échantillon.

- **Pour 26% des collaborateurs, la priorité est d'introduire de la flexibilité dans le travail.** Les actifs occupés insistent plus largement sur la flexibilité du travail dont la possibilité de télétravailler (26% - attente majeure parmi les salariés français) et la collaboration au sein des équipes (pour 24% des sondés, répartis entre 27% des hommes et 20% des femmes), ainsi que sur les gains financiers que ces évolutions apportent à l'entreprise (24%).
- **Pour 33% des dirigeants, la priorité est de maximiser et faciliter la relation client.** L'accent est mis en seconde intention sur l'externe : la maximisation et la facilitation des relations clients (33%), puis la visibilité de l'entreprise et sa communication (23%).

Une problématique qui ouvre de nouvelles perspectives pour travailler ensemble à la transformation de l'entreprise. Collaborateurs et dirigeants se rejoignent sur la priorité de la transformation digitale pour améliorer la qualité de vie au travail. **Pour 35% des dirigeants et 38% des collaborateurs, la digitalisation doit permettre l'amélioration du travail fourni.**

Mais les collaborateurs perçoivent aussi dans l'amélioration de la qualité de vie au travail la capacité à s'autonomiser et à ouvrir les horizons professionnels. Pour 41% des collaborateurs, cette évolution du digital doit permettre d'intégrer des outils favorisant la flexibilité et la collaboration. Pour 35%, elle passe par l'usage des outils d'organisation personnelle. 37% mentionnent ainsi les outils permettant de développer leurs compétences (formations en ligne, plateforme de partage de connaissance...).

Et pour les dirigeants, les enjeux business et de relations clients restent la principale priorité. 41% des dirigeants d'entreprise mettent l'accent sur les apports du digital en matière de production, avec la question de l'automatisation des tâches. Pour 29%, il s'agit de perfectionner la relation client, avec une amélioration au niveau du CRM.

Un enjeu majeur, mais pas encore une réalité concrète ni une préoccupation quotidienne.

Collaborateurs et dirigeants estiment « ne pas être en avance » sur ces questions. Seuls 51% des actifs occupés jugent leur entreprise en avance sur ces questions... constat relativement proche de celui dont font état les dirigeants d'entreprise et DSI eux-mêmes : une courte majorité estime que leur structure est en avance par rapport à ses objectifs (58%) ou son marché (62%). Si les perceptions des dirigeants & DSI sont légèrement moins sévères que ceux des actifs occupés, elles témoignent néanmoins de lacunes largement répandues en matière de digitalisation – et, en filigrane, de leur conscience de l'enjeu. Une perception « miroir » de la réalité des entreprises françaises : **près d'un tiers des entreprises n'auraient jamais mis en place de projet de digitalisation.**

Pourtant, la situation est urgente, et la transformation digitale ne fait que commencer pour une majorité d'entreprises. 61% d'entre elles pressentent qu'elle va s'accélérer pour elles au cours des prochains mois. Des freins internes aux organisations perdurent face à cette transformation, d'ordres différents entre dirigeants et collaborateurs. 40% des dirigeants d'entreprise appréhendent le coût des logiciels et des solutions digitales. Et pour 31% d'entre eux, les possibles réticences des collaborateurs vis-à-vis de ces changements. 30% des collaborateurs soulignent la crainte d'un manque d'accompagnement dans l'usage de ces nouveaux outils.

Enseignements clés : ce que les entreprises françaises peuvent tirer de cette étude.

- 1) Quand on parle transformation digitale, il est nécessaire de penser plus large et d'envisager toute la révolution du travail que cela implique : la digitalisation permet plus que le travail à distance. Elle permet l'hybridation des espaces de travail, tout le temps. Le défi pour les entreprises et les organisations est de s'adapter à un flow digital permanent qui ouvre des opportunités.

- 2) La crise est un moteur de l'appropriation du digital : en début d'année on s'interrogeait sur la possibilité du recours au télétravail. En novembre, on s'intéresse à l'hybridation des espaces de travail. Une étape a été franchie dans la réflexion des organisations, et il nous appartient de penser les stratégies digitales et l'avenir de l'activité des organisations en ce sens.
- 3) La transformation digitale recouvre à présent une dimension sociétale : elle va aider à la performance, et offre aux organisations la possibilité de définir de nouveaux standards de travail, en cohérence avec les attentes des collaborateurs, moteurs des organisations. Le digital flow doit être maîtrisé pour être mis au service de la performance et de l'impact positif de ces organisations.

Aujourd'hui plus qu'avant, le digital apparaît comme un levier à l'usage des dirigeants pour embarquer les collaborateurs et les faire adhérer au projet d'entreprise, et en même temps, un moyen pour les collaborateurs d'accéder à cette hybridation du travail qu'ils plébiscitent !

Vincent Rouaix, Président Directeur Général d'Inetum, précise : « Cette étude lève le voile sur un sujet que la pensée collective prend pour acquise : la transformation digitale est bien engagée même si ce n'est pas une réalité pour toutes les organisations. Mais dans cette période de bouleversements et dans un monde en perpétuel mouvement, c'est désormais la maîtrise du digital flow et notre capacité à s'y adapter qui s'imposent comme fondamentales. »

Julie Gaillot, Directrice du pôle société, Institut CSA ajoute : « Ce type de dispositif d'étude offre un regard croisé sur les enjeux réels que rencontrent deux populations distinctes, à un même moment. Il permet de comprendre les perceptions des Français, en analysant finement l'opinion, notamment vis-à-vis du digital shift au travail, et de faire émerger des décalages entre dirigeants et collaborateurs. Par notre expertise, nous sommes fiers de contribuer à l'émergence d'une approche positive du digital portée par Inetum. »

Méthodologie de l'étude : 2 échantillons représentatifs interrogés

- **1005 actifs occupés** français, âgés de 18 ans et plus, constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge, CSP, région et catégorie d'agglomération), interrogés via un questionnaire d'environ 10 min en ligne administré du 03 au 25 septembre 2020 ;
- **250 dirigeants d'entreprise** de plus de 10 salariés, constitué d'après la méthode des quotas (secteurs, tailles d'effectifs et localisation), échantillon raisonné selon la taille d'effectif en salariés, interrogés via un questionnaire d'environ 10 min par téléphone administré du 03 au 28 septembre 2020.

A propos d'Inetum, Positive digital flow :

Inetum est une ESN agile, une société de services et de solutions digitales, et un groupe international qui aide les entreprises et institutions à tirer le meilleur du digital flow. Dans un contexte de mouvement permanent, où les besoins et les usages se réinventent sans cesse, le groupe Inetum s'engage auprès de tous les acteurs pour innover, s'adapter continuellement et garder une longueur d'avance. Avec son profil de multi-spécialiste, Inetum met au service de ses clients une combinaison unique de proximité, d'organisation sectorielle et de solutions de qualité industrielle. Présent dans plus de 26 pays, le Groupe compte près de 27 000 collaborateurs et a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires de 2,3 milliards d'euros (pro forma).

Pour toute information, contactez :

Inetum Press Relations

press@gfi.world

Claudine Morel Le-Berre
VP Group Communications Director
Tel. : +33 (0)6 68 01 22 56

Marion Latapy
Group Communications Manager
Tel. : +33 (0)6 60 13 50 71

Retrouvez Inetum sur les réseaux sociaux :

Facebook / **T**witter / **L**inkedIn / **Y**ou**T**ube / **I**nstagram

inetum.world