



## Résultat de la 10<sup>ème</sup> vague de l'enquête de l'Observatoire Social de l'Entreprise

# LA TRANSITION NUMÉRIQUE

L'Observatoire Social de l'Entreprise, réalisé par Ipsos et le CESI en partenariat avec Le Figaro, permet de faire régulièrement le point sur le moral des chefs d'entreprise et des salariés du secteur privé mais aussi d'approfondir un thème en lien avec la vie de leur entreprise. La dixième vague de cet observatoire consacre quelques questions à la réforme du code du travail, mais aussi et surtout à la transition numérique et à son impact pour les entreprises, du point de vue des chefs d'entreprises comme des salariés :

Quelle importance est accordée aux questions liées à la transition numérique au sein de leur entreprise ? Comment est-elle perçue ? Quel impact a-t-elle déjà eu sur l'entreprise et sur la manière de travailler de ses salariés ? Quel est le niveau d'aisance de ces derniers en matière d'utilisation des outils informatiques dans leur entreprise ? Et quels sont leurs besoins en matière de formation pour mieux appréhender ces outils ? Enfin, quel bilan les chefs d'entreprise font-ils de la transition numérique ? S'agit-il d'un phénomène de mode, ou d'une véritable révolution du fonctionnement des entreprises ?

### VOLET BAROMÉTRIQUE : LES CHEFS D'ENTREPRISES BEAUCOUP PLUS OPTIMISTES MÊME S'ILS RESTENT PRUDENTS QUANT AUX PERSPECTIVES DE CROISSANCE

#### Des records d'optimisme chez les chefs d'entreprise dans de nombreux domaines

Depuis la mise en place du baromètre en 2009, les chefs d'entreprises n'ont jamais été aussi optimistes sur de nombreux sujets, même si la prudence reste de mise.

Ainsi, 21% d'entre eux anticipent désormais une hausse d'activité pour leur entreprise dans les 6 mois à venir. S'ils restent une minorité à anticiper une telle croissance, il s'agit tout de même d'une proportion en hausse de 6 points par rapport à la fin 2015, et de 10 points par rapport au point le plus bas observé (en 2013).

Le nombre de chefs d'entreprise anticipant une hausse d'activité devance désormais légèrement celui des dirigeants qui tablent plutôt sur une baisse (20%), ce qui n'était pas arrivé depuis 6 ans.

Malgré tout, il faut noter qu'une majorité de chefs d'entreprise tablent sur la stabilité de leur activité (56%). Ils sont par ailleurs seulement 30% à considérer que la France va sortir de la crise. Cette proportion est en forte baisse depuis début 2015 : en mars 2015, ils étaient encore 39% à l'espérer, contre 34% en novembre 2015 et désormais 30%. Les chefs d'entreprise se montrent de plus en plus convaincus que la France ne sortira pas de cette situation, qu'il ne s'agit pas d'une crise passagère mais d'une transformation durable. L'enthousiasme est donc loin d'être de mise.

Malgré tout, l'optimisme des chefs d'entreprise est en hausse par rapport à l'année dernière sur l'ensemble des dimensions testées. Pour plusieurs d'entre elles, il s'agit même de records absolus : ainsi, les chefs d'entreprise n'ont jamais été aussi nombreux depuis 2009 à se dire optimistes quant au niveau de stress de leurs salariés dans les 6 mois à venir (73% sont confiants à ce sujet ; +10 points par rapport à l'année dernière), quant à leur possibilité de proposer des formations à leurs salariés (59% ; +9), mais aussi en ce qui concerne le développement économique de leur secteur d'activité (52% ; +1), particulièrement dans le secteur des services (64% ; +4) et de la construction (57% ; +4) en forte hausse l'année dernière déjà.

L'unique dimension en recul est la situation concernant le climat social en général : 78% des chefs d'entreprise la jugent bonne (5 points par rapport à fin 2015). Ce léger recul est sans doute le reflet des tensions observées au niveau national autour de la réforme du code du travail. En revanche, il n'y a pas de dégradation notable observée chez les salariés.

#### Chez les salariés, la tendance est davantage à la stabilité.

Aux yeux des salariés, les indicateurs liés à l'activité de leur entreprise sont plutôt stables.

Comme à la fin de l'année 2015, ils sont environ un tiers à anticiper une croissance de leur entreprise (32% ; stable).

Interrogés sur la situation interne de leur entreprise, les salariés jugent par ailleurs la situation moins favorablement que les chefs d'entreprise sur l'ensemble des dimensions testées, y compris en matière d'emploi, ce qui est une première depuis la mise en place du baromètre (63% des salariés jugent que la situation est bonne en la matière dans leur entreprise, contre 66% pour les chefs d'entreprise).

Le niveau de salaire retrouve de loin la première place parmi leurs préoccupations (29% la citent en premier ; +3 par rapport au mois dernier), après une baisse constante depuis 2013, au profit notamment des conditions de travail qui suscitaient une inquiétude croissante. La préoccupation sur ce point recule par rapport à la dernière vague (18% ; 3). Le maintien de leur emploi reste la deuxième préoccupation la plus citée par les salariés (26% ; +1 la citent en premier). Elle est plus souvent mise en avant par les salariés appartenant aux CSP modestes (27% des employés et 30% des ouvriers contre seulement 16% des cadres).

La peur de perdre son emploi reste donc très présente, d'autant que les salariés sont une majorité à considérer que la France ne sortira pas de la crise (59% contre 41% qui croient toujours à une sortie de crise, une proportion en baisse constante depuis un an).

En dépit des inquiétudes des salariés et du contexte lié à la loi travail, la situation sociale est loin d'être explosive : le potentiel de mobilisation des salariés est très stable : 50% auraient envie de participer à un mouvement social au sein de leur entreprise s'il y en avait un (+1 point par rapport à fin 2015 ; -2 points par rapport à début 2015). Le potentiel de mobilisation des ouvriers est néanmoins en hausse (62% ; +6 points par rapport à la vague précédente).

**Les salariés sont toujours favorables à une réforme du code du travail, mais peu convaincus par le détail des mesures.**

**Malgré une mobilisation qui dure autour de la loi El Khomri, les salariés restent très majoritairement favorables à une réforme du code du travail (84% ; 5points par rapport à novembre 2015).**

**Interrogés sur le détail de la réforme, les salariés se montrent néanmoins dubitatifs quant à son efficacité pour lutter contre le chômage. Seules 2 des 9 mesures testées parviennent à convaincre une majorité de salariés :** la création d'un compte personnel d'activité rassemblant les comptes de formation et de pénibilité (62%) et le fait de permettre l'organisation d'un référendum auprès de salariés sur un accord d'entreprise si un syndicat représentant au moins 30% des salariés le demande (50%).

**Pour les 7 autres mesures, les avis négatifs l'emportent assez largement sur les avis positifs. La mesure la plus violemment rejetée est celle constituant à permettre que les heures supplémentaires soient majorées de 10%** (au lieu des 25% généralement pratiquées) s'il y a un accord d'entreprise sur le sujet : seuls 19% des salariés (29% des cadres) pensent que cette mesure aura un impact positif sur l'emploi, contre 71% qui ne le pensent pas et 10% qui déclarent ne pas en savoir assez pour se prononcer. Les salariés peinent à faire le lien entre les mesures annoncées et les bénéfices en matière d'emploi.

### **VOLET THÉMATIQUE : LA TRANSITION NUMÉRIQUE, RÉVOLUTION OU PHÉNOMÈNE DE MODE ?**

On entend aujourd'hui beaucoup parler des évolutions que vont connaître les entreprises en raison de l'impact de la transition numérique sur leur activité (par ex. en termes de gestion de la relation client, de politique marketing, d'organisation du travail et du management ou encore de formation). Mais tous les acteurs de l'entreprise sont-ils convaincus de l'importance du sujet ? Les conséquences sont-elles aussi tangibles dans tous les secteurs et les entreprises de toute taille ? Y-a-t-il une partie des entreprises ou des salariés qui ont aujourd'hui le sentiment de rester sur le bord de la route ?

**Interrogés sur l'importance que revêt le sujet dans leur entreprise, les salariés sont une majorité à déclarer qu'il s'agit d'un sujet stratégique (21%) ou essentiel (31%).** C'est une question qui apparaît plus particulièrement stratégique aux yeux des cadres (42% contre 12% des ouvriers), dans les grandes entreprises (31% des salariés d'entreprises de 500 salariés et plus) et dans le secteur des services (26%). Les autres salariés jugent le sujet non essentiel (48%), soit qu'ils le considèrent « important mais pas essentiel » (27%) soit « secondaire » (21%). C'est le cas d'une majorité de salariés travaillant dans des entreprises de moins de 100 salariés, et particulièrement dans les TPE (22% des salariés dans ces structures jugent le sujet « important mais pas essentiel » et 37% le jugent secondaire).

**Ils rejoint ainsi les chefs d'entreprise, plus dubitatifs en moyenne que les salariés : en effet, au global, moins d'un chef d'entreprise sur trois juge le sujet de la transition numérique stratégique ou essentiel pour son entreprise.** Ce résultat s'explique par le fait que les dirigeants d'entreprises de 1 à 9 salariés se montrent très majoritairement sceptiques (seuls 29% jugent le sujet stratégique ou essentiel).

**Les dirigeants d'entreprises de 250 salariés et plus ont d'ailleurs plus souvent déjà ressenti les conséquences de la transition numérique sur leur activité. Mais la vague numérique ne s'est pas arrêtée à la porte des structures de taille plus modeste.**

Ainsi, les chefs d'entreprise dans leur ensemble (TPE comprises) sont une majorité à considérer que la transition numérique a déjà eu des conséquences importantes sur le niveau d'exigence de leurs clients (54%), sur leur stratégie de relation clients (52%) ou encore sur le degré de concurrence entre les entreprises dans leur secteur d'activité (51%). Plus d'un sur trois témoigne également d'un impact important sur les compétences attendues et la nature des formations proposées à leurs salariés (48% ; c'est même le cas de 71% dans les entreprises de 250 salariés et plus), les processus de production (45% ; 61% dans les grandes entreprises) et la recherche de l'innovation au sein de leur entreprise (38% ; 50%).

**Pour les chefs d'entreprise comme pour les salariés, la transition numérique est davantage perçue comme une chance plutôt qu'une menace pour leur entreprise.**

**Si les salariés jugent positivement l'impact de la transition numérique pour leur entreprise, c'est notamment parce qu'ils constatent majoritairement une influence positive dans plusieurs domaines :** 59% jugent qu'elle a eu au cours des 5 dernières années un impact positif sur leur manière de travailler (contre 15% qui pensent qu'elle a eu un impact négatif et 26% ni positif, ni négatif), 58% un impact positif sur le secteur d'activité de leur entreprise (contre 14% négatif), 57% sur l'activité commerciale de leur entreprise (contre 13% négatif) et 50% sur leur bien-être au travail (contre 22%).

**Le bilan du développement des outils numériques dans l'entreprise (usage croissant du mail, possibilité de télé-travailler, plateformes de gestion RH, intranet, réseaux sociaux d'entreprise...) est d'ailleurs lui aussi globalement positif pour les salariés. Les gains l'emportent sur les aspects négatifs sur 6 des 7 dimensions testées :** sur le niveau d'efficacité personnelle avant tout (59% jugent l'impact positif contre 13% négatif, le restant jugeant que l'impact n'est ni positif ni négatif), mais aussi sur les relations avec leur supérieur hiérarchique (42% positif contre 19% négatif), sur les relations avec les personnes qu'ils peuvent être amenés à encadrer (40% contre 16%), sur leur charge de travail (38% contre 33%) et leur attachement à leur entreprise (37% contre 20%), **les salariés étant plus divisés sur l'impact sur leur capacité à se déconnecter le soir et le week-end** (32% jugent l'impact positif contre 31% négatif). Du côté des cadres, le bilan sur ce point est clairement négatif : 51% jugent l'influence du développement de ces outils néfaste (contre 26% bénéfique) en ce qui concerne leur capacité à se déconnecter.

**L'impact sur le niveau de stress des salariés pose également question :** 36% d'entre eux jugent le développement de ces outils numériques délétère en la matière, contre 29% qui le considèrent positif.

**En dehors de la difficulté à se déconnecter, le stress peut également être généré par un sentiment de manque de maîtrise des outils informatiques mis à disposition dans l'entreprise.** 11% des salariés déclarent ainsi ne pas être à l'aise avec ces outils, notamment les 50 ans et plus (17%) et les ouvriers (15%).

**Dans ce contexte, se former pour mieux maîtriser les outils numériques est crucial, pour l'entreprise comme pour les salariés :** 31% déclarent d'ailleurs qu'ils souhaitent bénéficier d'une formation en la matière. Les salariés qui ne sont pas à l'aise avec ces outils sont logiquement plus nombreux à le souhaiter (42%), mais une majorité n'a pas encore sauté le pas (58%), au risque de rester sur le bord du chemin.

**Or une partie des salariés est inquiète des conséquences possibles de la transition numérique sur les effectifs de leur entreprise :** 23% pensent qu'elle va avoir pour conséquence de les faire baisser (28% dans l'industrie et 25% dans le commerce) contre 16% qui pensent qu'elle va au contraire les augmenter (25% des cadres) et 61% qu'ils vont rester stables. Là encore, les salariés qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques sont plus inquiets : 36% craignent que leur développement ne se traduise par une réduction des effectifs, réduction dont ils pourraient bien faire les frais.

**Les chefs d'entreprise se montrent pourtant moins enclins à penser que cette évolution aura pour conséquence de diminuer les effectifs dans leur entreprise** (11% le pensent). Ils sont certes peu nombreux à juger qu'elle permettra de les faire croître (8%), un peu plus dans le secteur des services (11%) et les entreprises de 250 salariés et plus (16%). Mais dans leur immense majorité, ils considèrent que la transition numérique n'aura pas d'impact sur le nombre de leur salariés (80%).

**Au final, les chefs d'entreprise sont très partagés quant à l'importance des transformations engendrées par la transition numérique, et leur vision dépend très fortement de la taille de la structure qu'ils dirigent.** Ainsi, pour 47% d'entre eux, le numérique constitue un simple phénomène de mode. C'est une opinion partagée par une majorité de dirigeants dans le secteur du BTP (57%) et dans les TPE (50%).

**Mais pour une courte majorité (52%), la transition numérique révolutionne véritablement les modalités de fonctionnement des entreprises. Si les dirigeants de TPE sont plus dubitatifs, à partir de 10 salariés cette opinion est très majoritairement partagée :** 69% des dirigeants d'entreprises de 10 à 499 salariés le pensent, et 85% de ceux de grandes entreprises.



# Résultat de la 10<sup>ème</sup> vague de l'enquête de l'Observatoire Social de l'Entreprise

## LA TRANSITION NUMÉRIQUE

### VOLET THÉMATIQUE REGARD CROISÉ SUR LA RÉFORME DU CODE DU TRAVAIL

Réalisé en partenariat avec IPSOS et Le Figaro, l'Observatoire Social de l'Entreprise du CESI comporte deux volets : l'un barométrique mesurant les impacts de la conjoncture sur l'entreprise, l'autre thématique consacré à un thème d'actualité. L'originalité de cet Observatoire réside dans sa démarche d'enquêtes croisées, menées à intervalles réguliers, auprès des salariés d'une part et des employeurs d'autre part. Ainsi réalisé, cet Observatoire fait ressortir les préoccupations des salariés sur des thématiques qui les concernent, et les éventuels oppositions ou points d'accord avec leurs employeurs.

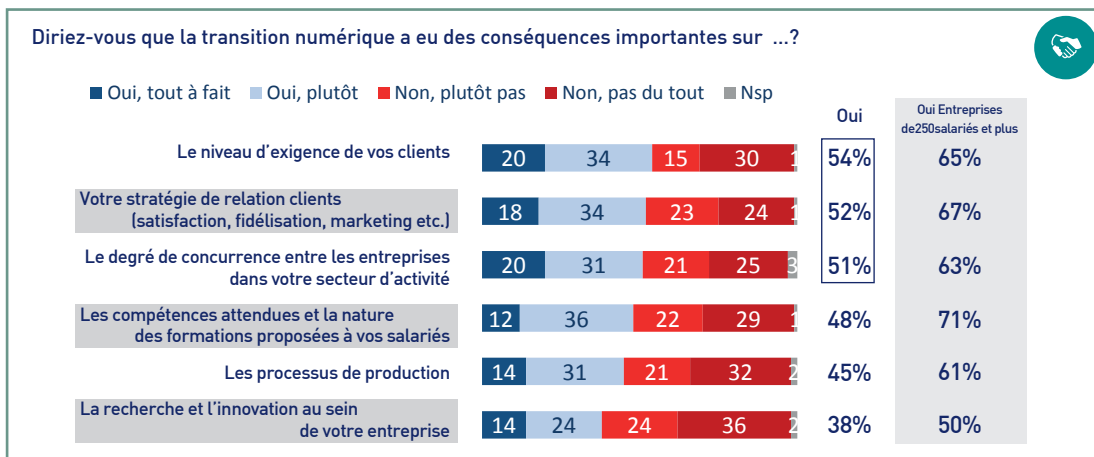
#### Le volet thématique de cette 10<sup>ème</sup> enquête porte sur la transition numérique.

Dans quel état d'esprit les dirigeants et salariés appréhendent-ils cette transition numérique ? Sont-ils prêts à tout mettre en œuvre pour ce passage digital ? Quelles conséquences ? Sur la productivité ? Sur l'emploi ? Sur le management ? Globalement, doit-on passer par là et s'adapter aux changements ? Ou sera-t-il toujours possible d'y échapper, de continuer à travailler comme avant ?

#### ▼ La transition numérique au sein de son entreprise ▼



#### ▼ Les conséquences de la transition numérique selon les chefs d'entreprise ▼

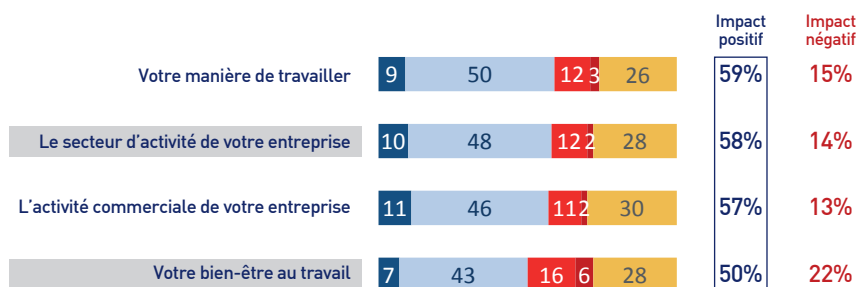


## ▼ L'impact de la transition numérique pour les salariés ▼

Et diriez-vous qu'au cours des 5 dernières années la transition numérique a eu un impact très positif, plutôt positif, plutôt négatif, très négatif ou ni positif, ni négatif sur... :



■ Très positif ■ Plutôt positif ■ Plutôt négatif ■ Très négatif ■ Ni positif, ni négatif

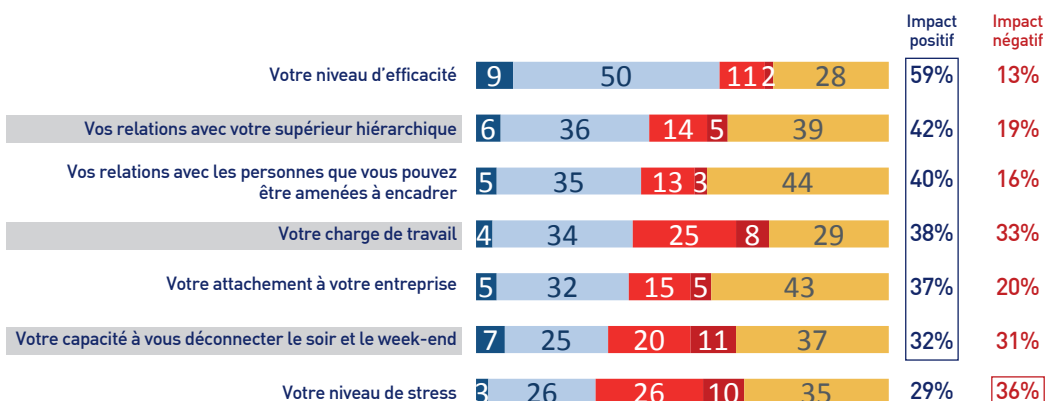


## ▼ L'impact du développement des outils numériques ▼

Selon vous, le développement des outils numériques (usage croissant du mail, possibilité de télé-travailler, plateforme de gestion RH, intranet, réseaux sociaux d'entreprise...) dans votre entreprise a-t-il un impact plutôt positif, plutôt négatif ou pas d'impact sur...



■ Très positif ■ Plutôt positif ■ Plutôt négatif ■ Très négatif ■ Ni positif, ni négatif

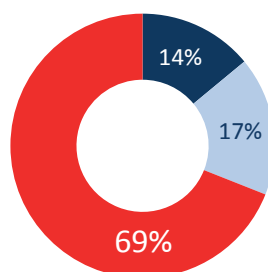


## ▼ La volonté de se former aux outils numériques ▼

Envisagez-vous de demander une ou des formations, afin d'améliorer votre maîtrise des outils numériques ?



■ Oui, je les ai déjà demandées  
 ■ Oui, je vais les demander prochainement  
 ■ Non, je ne prévois pas de le demander



Souhaite se former

31%

42% de ceux qui ne sont pas à l'aise  
 33% des 40 ans et plus  
 35% des professions intermédiaires  
 35% des salariés d'entreprises de 500 salariés et plus  
 38% dans l'Industrie  
 34% dans La Construction