



Delphine Martelli-Banegas

Directrice du département corporate d'Harris Interactive



La maturité digitale des salariés

La satisfaction du salarié, sa motivation, la qualité de vie au travail, l'alignement ou encore l'engagement : autant de sujets passés au crible des enquêtes internes au cours de ces dernières années. Le salarié remis au cœur des études, étudié sous toutes ses coutures... ou presque. Mais qu'en est-il du rapport du salarié au digital ? Delphine Martelli-Banegas, directrice du Département Corporate d'Harris Interactive répond, étude à l'appui.

A lors que la transformation digitale est sur toutes les lèvres, l'abondante littérature et le foisonnement de données sur le sujet (degré de transformation, nouveaux process, réorganisations, maturité digitale des dirigeants...) semblent avoir occulté la voix du salarié. Comme si cette mutation se passait sans les salariés et pouvait se passer d'eux. À l'automne dernier, curieux de lever le voile, l'institut Harris Interactive a souhaité mettre à disposition des entreprises un état des lieux de la maturité digitale des salariés français. *Quid donc du « salarié digital » ? Où en sont les salariés en termes de pratiques, mais aussi et surtout comment appréhendent-ils cette nouvelle mutation ? Peut-on considérer comme acquis qu'ils partagent, sans réserve, la vision communément*

admise d'une nouvelle frontière de la performance ? Comment perçoivent-ils l'impact du digital sur leur travail ? En un mot, y voient-ils plutôt une opportunité ou un risque ? Si le digital réenchante l'entreprise, va-t-il réenchanter le travail ?

La comparaison des usages privés et des usages professionnels est frappante. Aujourd'hui, dans le cadre professionnel, pour leur travail, les salariés utilisent une fois et demi moins Internet depuis un ordinateur ou une tablette que dans leur vie personnelle, deux fois moins un smartphone et... trois fois moins Internet en mobilité. Les usages digitaux personnels sont donc largement supérieurs aux usages professionnels. Ces résultats, assez inédits dans l'histoire de l'entreprise, se vérifient dans tous les secteurs, dans

“ Pour la première fois depuis la révolution industrielle l'entreprise adopte des comportements et usages nés dans la sphère privée ”

toutes les tailles d'entreprises et sans corrélation forte avec leur niveau d'équipement.

Quatre types d'usages professionnels se dessinent dans l'entreprise d'aujourd'hui. Les outils et équipements digitaux sont d'abord utilisés pour échanger : 75 % des salariés interrogés déclarent y avoir recours pour communiquer et travailler avec leurs collègues, 59 % pour échanger avec l'externe (les professionnels du secteur ou les clients). Les outils digitaux servent également à s'informer (sur le marché, les professionnels, les clients) pour plus de quatre salariés sur dix, mais aussi à promouvoir l'entreprise à l'extérieur (la faire connaître, voire commercialiser ses produits) pour un gros tiers d'entre eux. Dernier usage, déclaré en toute transparence par les salariés interrogés : une même proportion d'un tiers environ les utilise aussi à des fins tout à fait personnelles : pour se faire connaître sur le marché, augmenter sa visibilité ou consulter les opportunités de carrière. Ce dernier résultat assez inattendu témoigne, si besoin en était, de l'effacement rapide des frontières entre vie privée et vie professionnelle.

Le digital : une source d'espoirs... non sans appréhensions

Indéniablement, les salariés placent beaucoup d'espoirs dans la transformation digitale. 88 % estiment que le développement du digital est une bonne chose pour leur entreprise, 87 % pour les clients. Majoritairement, les salariés estiment que le développement du digital pourra avoir un impact positif sur l'image, la réputation de l'entreprise, l'organisation du travail et donc la productivité de cette dernière. La performance de l'entreprise en bénéficierait au final. Néanmoins, en parallèle, 20 % des salariés expriment la crainte que cette mutation ait un impact plutôt négatif sur l'emploi.

Sur le plan plus personnel, 85 % estiment que la mutation digitale est une bonne chose pour les salariés de l'entreprise et 85 % pour eux-mêmes. Cet accueil largement positif se vérifie avec une forte appétence pour le développement du digital dans l'entreprise (souhaité par 73 %). Si elle est attendue aussi ardemment, c'est que la transformation digitale porte en elle, aux yeux des salariés, une double promesse : être plus rapide, plus efficace (50 % des réponses) et bénéficier d'un meilleur confort au travail (37 %). Ainsi, la progression du digital pourrait constituer une forme de réponse à deux des principales préoccupations mesurées dans toutes les enquêtes internes ces dernières années. Son impact est également plutôt perçu comme positif pour le développement des compétences personnelles.

À titre personnel, le développement du digital dans l'entreprise est donc vu comme une opportunité par 75 % des salariés. Une opportunité toutefois teintée d'interrogations, puisqu'en parallèle une proportion non négligeable (43 %) y voit aussi une source de risque. Trois points de vigilance sont particulièrement soulignés : la charge de travail qui, paradoxalement, pourrait s'alourdir, l'équilibre vie privée-vie professionnelle que l'on sait déjà vécu comme précaire et la relation au manager qui pourrait devenir encore un peu plus « lointaine » et désincarnée en se dématérialisant (l'éloignement de la scène du quotidien des managers étant déjà largement souligné dans les enquêtes internes). Plus globalement, la question de la relation au travail et, au final, du lien social dans l'entreprise affleure dans les réponses : plus de 20 % des répondants craignent d'être plus isolés dans le cadre de leur travail. Et une majorité d'entre eux s'interroge sur les conséquences de cette mutation sur les relations entre collègues.

Tous égaux, tous digitaux ?

Conçu pour prendre en compte les pratiques objectives et les représentations à l'œuvre, l'Indicateur de maturité digitale élaboré par Harris Interactive (voir ci-dessous) donne à voir des inégalités assez fortes selon les salariés.

