DU 13 AU 17 JUIN 2016

13e Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

MIEUX TRAVAILLER À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

RÉSULTATS DU SONDAGE TNS SOFRES

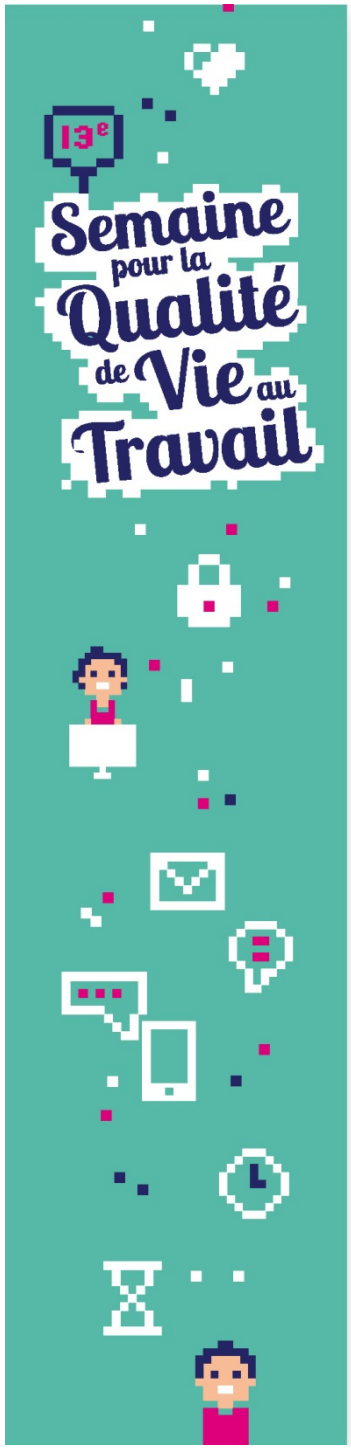
Auprès de salariés & de chefs d'entreprises

Anact Aract

LE RÉSEAU

orange · LE GROUPE LA POSTE · malakoff médéric · fing · aract Ile-de-France · l'Europe s'engage en France · UNION EUROPÉENNE

Cet événement est cofinancé par l'Union européenne



Sommaire

1. Contexte, objectifs et méthodologie de l'étude (p. 3)

2. Principaux enseignements et conclusions (p. 7)

3. Résultats de l'enquête (p. 17)

- **Le numérique au travail : un terme à consonance positive, vecteur d'opportunités et de simplification, surtout pour les chefs d'entreprise qui vont se distinguer par des opinions plus positives (p. 18)**

- **Des salariés et des chefs d'entreprise à l'aise avec les technologies numériques et optimistes quant à leurs conséquences sur l'avenir (p. 23)**

- **Le numérique impacte favorablement la qualité de vie au travail … même si ses conséquences sur l'intensité du rythme du travail comme sur la frontière vie privée / vie professionnelle restent à surveiller (p. 27)**

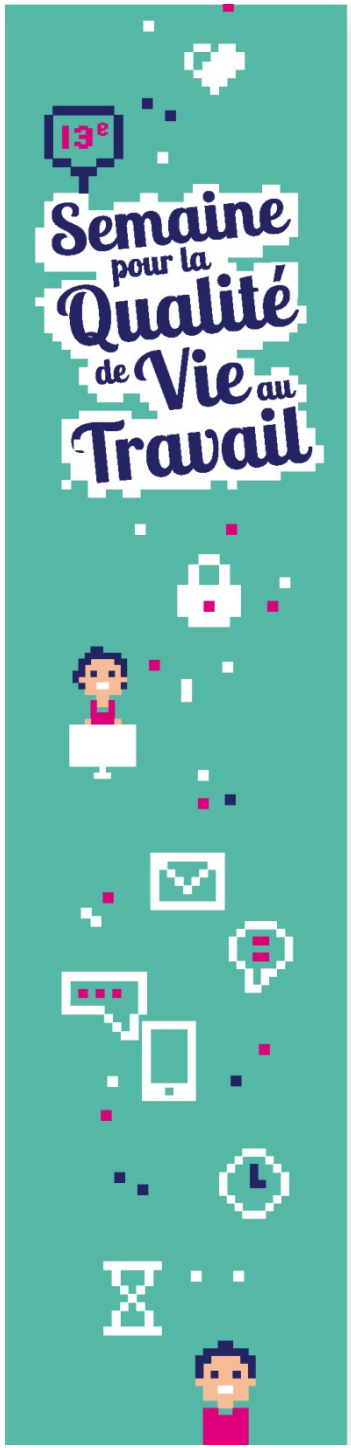
- **Formations, droit à la déconnexion et communication apparaissent comme les clés pour aider les salariés à mieux travailler à l'ère du numérique (p.33)**

4. Résultats détaillés par sous-populations de salariés (p. 37)

5. Annexe – structure de l'échantillon (p. 44)

1

Contexte, objectifs et méthodologie de l’étude



Contexte et objectifs de l'étude

RAPPEL DU CONTEXTE

▶ La semaine pour la qualité de vie au travail

- Chaque année, la semaine pour la qualité de vie au travail (SQVT), organisée par l'Anact et son réseau, permet d'assister à de nombreux événements et prises de parole autour de cette thématique (dispositif évènementiel, colloque national, évènements en régions, ressources pour les entreprises, concours photo).
- Elle présente toujours en exclusivité un sondage, réalisé cette année par TNS Sofres, dont les résultats sont présentés ci-après

▶ Mieux travailler à l'ère du numérique

- Cette année, l'Anact a souhaité investiguer la notion de mieux travailler à l'ère du numérique

Contexte et objectifs de l'étude

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

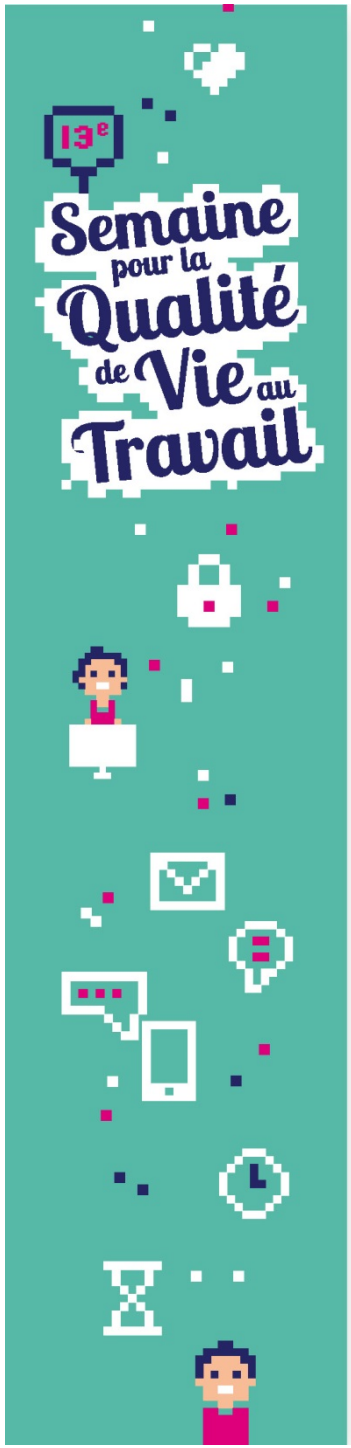
Etablir un état des lieux de la transformation numérique en marche et de ses enjeux et attentes en lien avec la qualité de vie au travail

Au-delà, susciter le débat et nourrir la réflexion de l'Anact sur les aspects suivants :

De quelle manière le numérique impacte-t-il les formes de travail : quelles opportunités et quels risques ?

De quelle manière la transition numérique est-elle vécue par les salariés ?

Comment faire du numérique une opportunité pour améliorer la qualité de vie au travail ?



Méthodologie

TNS

CIBLE

▶ Les salariés

- 1 003 salariés actifs occupés, âgés de 18 ans et plus
- Un échantillon représentatif de la population française salariée grâce à la méthode des quotas, sur les critères de genre, âge, profession de la personne interrogée, secteur d'activité et région (cf. structure de l'échantillon en annexe)

▶ Les chefs d'entreprises

- 205 chefs d'entreprise (ou DRH le cas échéant)
- Un échantillon représentatif grâce à la méthode des quotas, sur les critères de taille d'entreprise, secteur d'activité et région (cf. structure de l'échantillon en annexe)

MODE DE RECUEIL

▶ Sondage réalisé en ligne

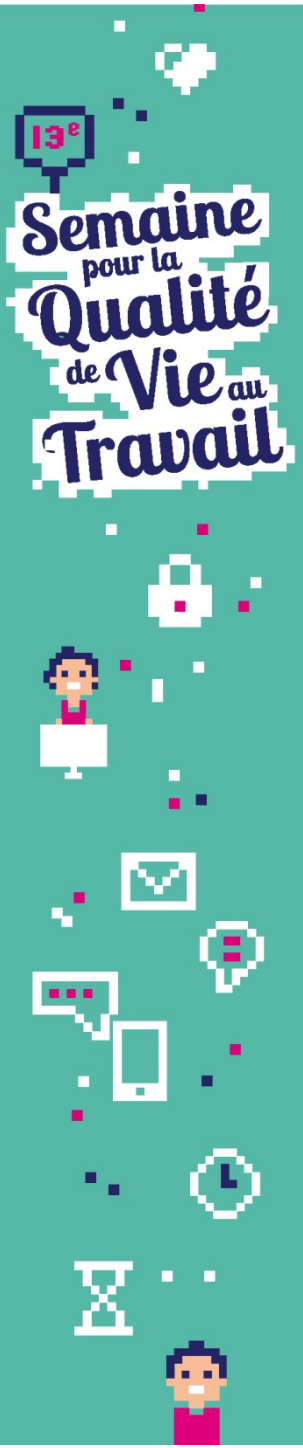
DATE DE TERRAIN

▶ Du 15 mars au 1er avril 2016

Clé de lecture :

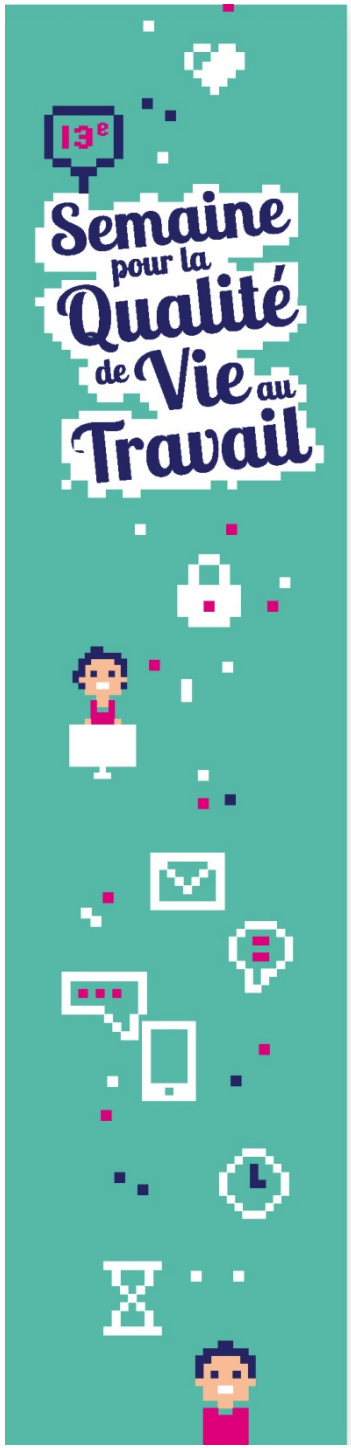
\+ Résultat significativement supérieur auprès des chefs d'entreprises vs. les salariés

\- Résultat significativement inférieur auprès des chefs d'entreprises vs. les salariés



2

Principaux enseignements et conclusions

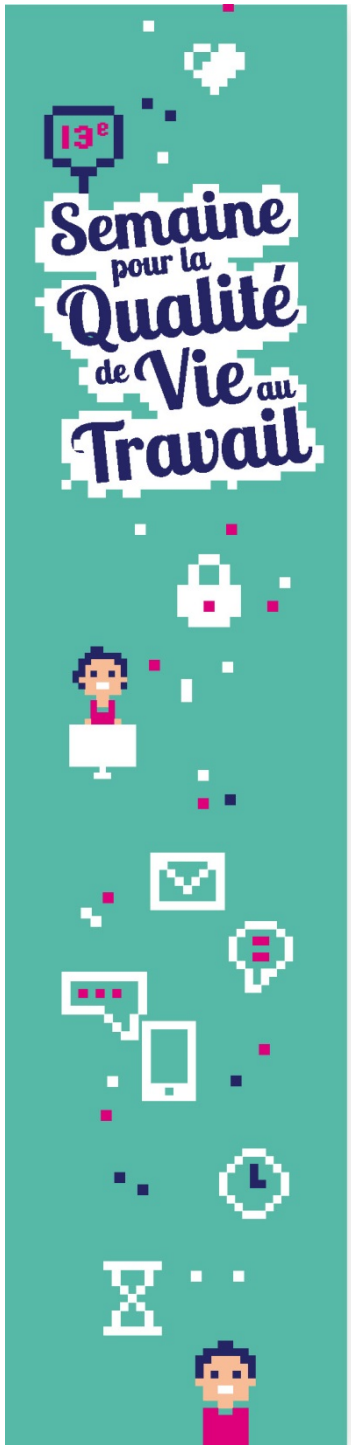


Note de synthèse (1/8)

Le numérique au travail : un terme à consonance positive, vecteur d'opportunités et de simplification

▶ Des évocations positives associées au numérique

- Interrogés sur ce qu'évoque spontanément pour eux le terme « numérique » dans leur travail, les salariés restent largement centrés sur les outils : avant tout « ordinateur », puis « informatique », « internet », « tablette », ou encore « technologie » sont les termes qu'ils citent avec l'occurrence la plus forte.
- Si les outils sont également présents à l'esprit des chefs d'entreprise, les évocations liées au terme « numérique » sont, chez eux, davantage centrées sur les bénéfices du numérique comme la dématérialisation ou la rapidité : un état d'esprit structurant pour la suite, où, nous le verrons, les chefs d'entreprise se montrent systématiquement plus enthousiastes que les salariés à l'égard du numérique en entreprise.
- Les évocations du terme « numérique » sont majoritairement positives, puisque **60% des salariés estiment que ce terme évoque aujourd'hui quelque chose de positif dans leur travail**. A noter que 29% d'entre eux estiment que ce terme évoque quelque chose de ni positif, ni négatif, signe d'une relative ambiguïté du rapport au numérique pour certains et, qu'au final, seuls 6% estiment que le terme « numérique » évoque quelque chose de négatif dans leur travail. Ce constat se module selon l'âge : l'état d'esprit des salariés les plus âgés est moins positif que celui des plus jeunes au sujet du numérique : le terme numérique évoque quelque chose de positif à « seulement » 55% des 50 ans et +, versus 68% chez les 18-24 ans. Au contraire, les PCS+ et les managers sont les plus enthousiastes (respectivement 70% et 71% de positif).
- **Les positions des chefs d'entreprise sont nettement plus tranchées et leur enthousiasme se confirme puisque 88% d'entre eux estiment que le terme « numérique » évoque quelque chose de positif dans leur entreprise**, pour seulement 5% qui estiment que les évocations de ce terme sont négatives.



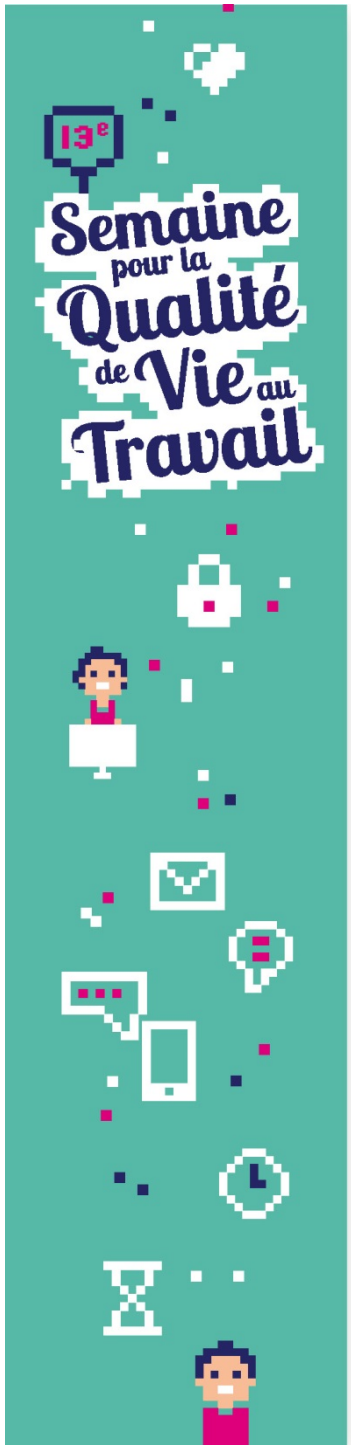
Note de synthèse (2/8)

▶ Une perception positive qui s'incarne au quotidien : le numérique, une opportunité

- Assez logiquement compte tenu de sa consonance positive, le numérique est avant tout perçu comme une opportunité : **57% des salariés estiment qu'il représente une opportunité pour eux**, et 66% une opportunité pour les entreprises comme la leur. Les PCS+ et les managers sont plus nombreux à percevoir le numérique comme une opportunité (65% et 66%), tandis que les 50 ans + soulignent davantage le risque qu'il représente.
- Un optimisme encore plus marqué chez les chefs d'entreprise : **72% estiment que le numérique représente une opportunité pour les salariés** et 83% une opportunité pour les entreprises comme la leur.

▶ Le numérique : avant tout perçu comme une opportunité de simplification

- Les sentiments à l'égard du numérique au travail sont avant tout positifs pour les salariés qui soulignent **la simplification (51%) induite par le numérique**, puis la souplesse (25%), la confiance (21%), l'opportunité (21%) et l'enthousiasme (15%), même si ce dernier sentiment se positionne à égalité avec le sentiment négatif qui arrive en tête : la méfiance (14%). Suivent dans un second temps et loin derrière les sentiments négatifs : le stress (9%), la difficulté (8%), l'indifférence (8%), la pression (7%), ou encore la menace (5%). A noter que 15% des salariés ne se reconnaissent en aucun de ces sentiments.
- De leur côté, les chefs d'entreprise se reconnaissent en les différents sentiments positifs, et de manière encore plus marquée que les salariés. Une nouvelle fois, ils soulignent davantage que les salariés les bénéfices liés au numérique : pour eux, les mots qui correspondent le mieux à leurs sentiments à l'égard du numérique sont avant tout **la simplification (65%), l'opportunité (44%) et la souplesse (40%)**. La notion du numérique semble plus consensuelle auprès de ce public, puisque seuls 2% ne se reconnaissent en aucun des sentiments proposés.



Note de synthèse (3/8)

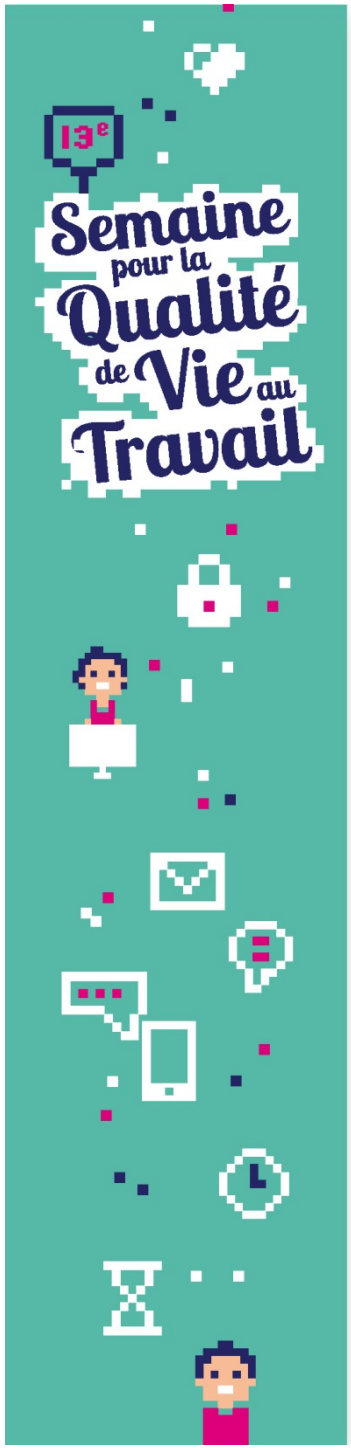
Des salariés et des chefs d'entreprise à l'aise avec les technologies numériques et optimistes quant à leurs conséquences sur l'avenir

▶ Une certaine familiarité avec le numérique

- De manière générale, 87% des salariés et 93% des chefs d'entreprises se déclarent à l'aise avec l'usage des technologies numériques. Cette aisance se manifeste dans leur sphère professionnelle, puisque **86% des salariés et 93% des chefs d'entreprise estiment être à l'aise avec ces technologies dans le cadre de leur vie professionnelle**. Une nouvelle fois, les salariés les plus jeunes, les PCS+ et les managers se distinguent par une aisance plus marquée que les autres catégories de salariés.
- Cette familiarité avec le numérique s'inscrit dans un contexte professionnel marqué par **des entreprises plutôt bien embarquées dans l'ère du numérique** : 67% des salariés et 83% des chefs d'entreprise estiment que leur entreprise est avancée concernant l'usage des technologies numériques, même si 1 salarié sur 3 estime que son entreprise est en retard.

▶ Une familiarité qui nourrit l'optimisme

- Cette acculturation favorise l'optimisme à l'égard des conséquences du numérique sur l'avenir : 73% des salariés et 93% des chefs d'entreprises sont optimistes en ce qui concerne les conséquences du numérique sur l'avenir de leur entreprise, **67% des salariés le sont en ce qui concerne ses conséquences sur leur avenir, et 88% des chefs d'entreprises partagent ce sentiment quant à ses conséquences sur l'avenir des salariés de leur entreprise.**
- Seul bémol, salariés et chefs d'entreprises sont plus partagés sur les conséquences du numérique sur l'avenir de l'emploi en France : seuls 46% des salariés et 52% des chefs d'entreprises sont optimistes sur ce point, faisant ainsi écho aux menaces induites par l'automatisation croissante sur un grand nombre d'emplois.



Note de synthèse (4/8)

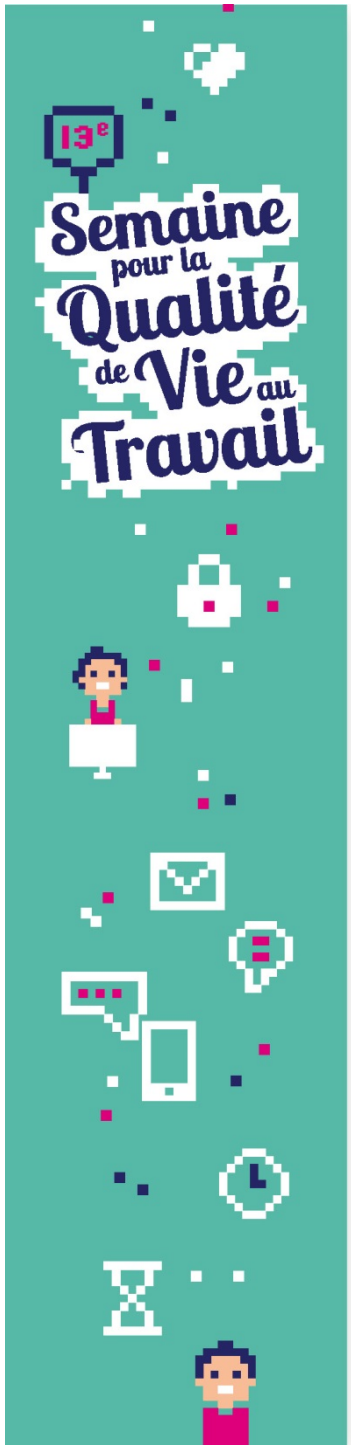
Le numérique impacte favorablement la qualité de vie au travail … même si ses conséquences sur l'intensité du rythme du travail comme sur la frontière vie privée / vie professionnelle restent à surveiller

▶ **Globalement, les conséquences du numérique sur la qualité de vie au travail sont estimées positivement**

- De prime abord, salariés comme chefs d'entreprise évaluent positivement l'impact du numérique sur la qualité de vie au travail : **85% des salariés estiment que l'usage des technologies numériques a eu un impact positif sur leur qualité de vie au travail, et 90% des chefs d'entreprise que cet usage a eu un impact positif sur la qualité de vie au travail des salariés de leur entreprise.** Ainsi, l'impact du numérique sur les conditions de travail semble moins défavorablement perçu que ce qui est parfois mis en avant dans le débat public.
- Les PCS+ et les managers estiment davantage que les autres que les conditions de travail se sont améliorées avec le développement du numérique, tandis que le sentiment de dégradation de celles-ci est davantage souligné avec l'âge.

▶ **Toutefois, dans le détail, une certaine ambivalence apparaît quant aux conséquences du numérique sur l'organisation du travail et certaines composantes de la qualité de vie au travail.**

- Dans le détail, le développement du numérique semble contribuer favorablement à l'efficacité de l'organisation (49% estiment qu'elle s'est améliorée avec le développement du numérique, 15% qu'elle s'est dégradée et 36% qu'elle est restée stable), ainsi qu'à la performance de l'entreprise (45% estiment qu'elle s'est améliorée, 14% qu'elle s'est dégradée et 41% qu'elle est restée stable). De la même manière, l'esprit d'innovation semble plutôt favorablement impacté par le développement du numérique (44% estiment qu'il s'est amélioré, 14% qu'il s'est dégradé et 42% qu'il est resté stable), tout comme la qualité du travail (43% estiment qu'elle s'est améliorée avec le développement du numérique, 19% qu'elle s'est dégradée et 38% qu'elle est restée stable), ou la qualité du service clients (42% estiment qu'elle s'est améliorée, 16% qu'elle s'est dégradée et 42% qu'elle est restée stable).

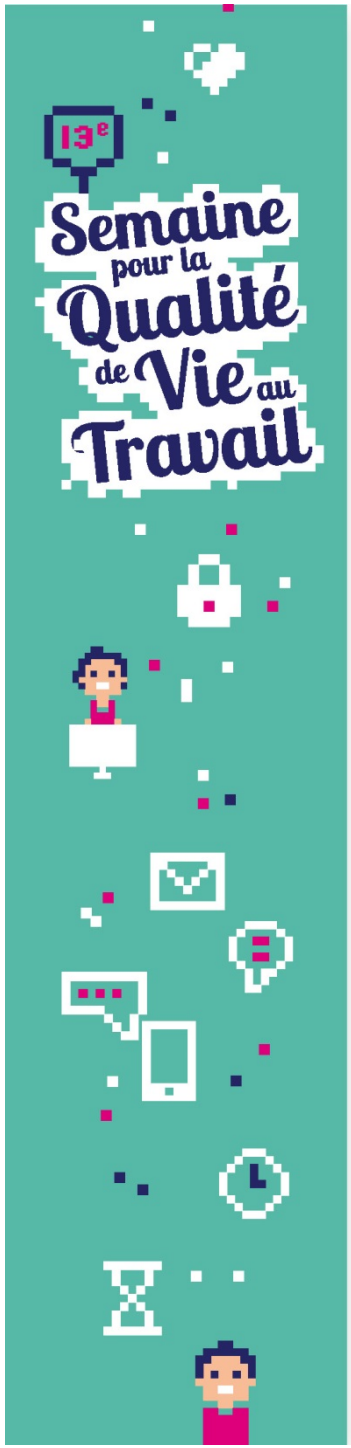


Note de synthèse (5/8)

- **C'est du côté de l'information et de la coopération que les opinions sont plus mitigées** : si la meilleure coopération est souvent citée comme faisant partie des bénéfices induits par le numérique, 35% des salariés estiment qu'elle s'est améliorée pour 45% de stabilité et 20% de dégradation. De même, 41% estiment que la communication interne et le partage de l'information se sont améliorés, pour 38% de stabilité et 21% de dégradation.
- Enfin, si la **déstabilisation des collectifs de travail et des relations sociales** est souvent imputée au développement du numérique en entreprise, il semblerait que les salariés le soulignent également puisque seuls 19% d'entre eux estiment que le dialogue social s'est amélioré sous l'effet du numérique, pour 29% de dégradation et 52% de stabilité.

▶ **Quant à l'analyse des conséquences du numérique sur diverses composantes de la qualité de vie au travail, c'est d'abord la stabilité qui prédomine. Toutefois, certaines dimensions divisent davantage les salariés, entre amélioration et dégradation.**

- **Ainsi, ils sont plus nombreux à mentionner les effets bénéfiques que néfastes du numérique sur leur autonomie** (pour 40% leur autonomie s'est améliorée avec le développement du numérique ; pour 13%, elle s'est dégradée ; pour 47% elle est restée stable), **la possibilité de développer leurs aptitudes et compétences** (pour 40% cette dimension s'est améliorée ; pour 14%, elle s'est dégradée ; pour 46% elle est restée stable), **les conditions matérielles de travail** (40% mentionnent une amélioration ; 17% une dégradation ; 43% une stabilité), **la qualité des informations reçues** (38% relatent une amélioration ; 17% une dégradation ; 45% la stabilité)**, ou encore la quantité d'informations reçues** (38% signalent une amélioration ; 21% une dégradation ; 41% une stabilité), **l'intérêt de leur travail** (32% mentionnent une amélioration sur cette dimension ; 17% une dégradation , 51% une stabilité), et **leur qualité de vie au travail** (pour 31% elle s'est améliorée, pour 20%, elle s'est détériorée et pour 49%, elle est restée stable).

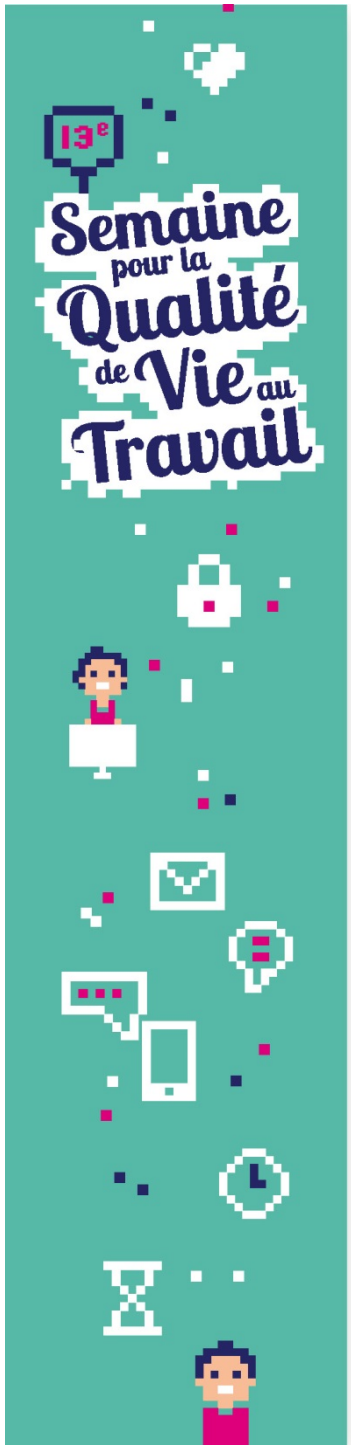


Note de synthèse (6/8)

- **A l'inverse, des réserves apparaissent et les avis sont alors plus mitigés quant à l'impact du numérique sur leur capacité de concentration** (22% relatent une amélioration, 20% une dégradation, 58% une stabilité), **l'ambiance de travail** au sein des équipes (pour 21% elle s'est améliorée avec le numérique, pour 20% elle s'est dégradée, pour 59%, elle est restée stable), **les horaires de travail** (17% mentionnent une amélioration, 16% une dégradation, 67% une stabilité), **l'équilibre vie professionnelle-vie privée** (18% mentionnent une amélioration ; 19% une dégradation ; 63% une stabilité).
- Enfin, le numérique et sa culture de l'immédiateté sont souvent décriés pour avoir engendré une intensification du rythme du travail comme une généralisation de contraintes excessives de réactivité, ce que semblent décrire les salariés : en effet, **charge, pression et stress sont les points noirs engendrés par le numérique**. 29% des salariés estiment ainsi que leur charge de travail s'est dégradée sous l'effet du numérique (vs. 21% d'amélioration et 50% de stabilité), 28% estiment que la pression sur les délais s'est dégradée (vs. 19% d'amélioration et 53% de stabilité), et 26% soulignent la dégradation du niveau de stress (vs. 16% d'amélioration et 58% de stabilité).

▶ Des chefs d'entreprises plus optimistes, mais qui restent en phase avec le ressenti de leurs salariés

- Face à l'ensemble de ces dimensions liées à l'organisation du travail, les chefs d'entreprises se montrent plus optimistes, avec une nette majorité d'entre eux qui soulignent leur amélioration grâce au numérique.
- A noter qu'ils se montrent toutefois, comme les salariés, **plus partagés sur l'impact du numérique sur les coopérations pour les salariés de leur entreprise** (42% d'amélioration pour 36% de stabilité) **et sur le dialogue social** (60% de stabilité, pour seulement 28% d'amélioration).

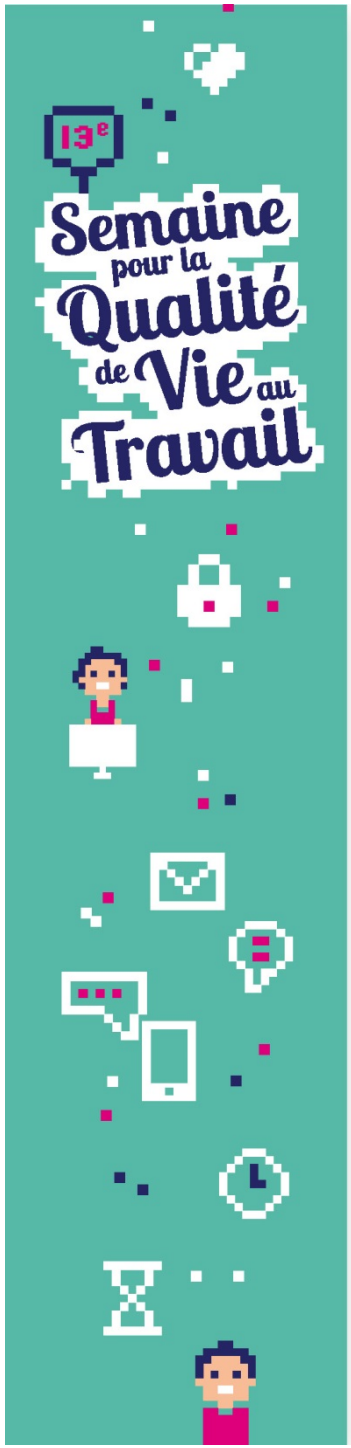


Note de synthèse (7/8)

- De plus, et malgré leur optimisme, **les chefs d'entreprise reconnaissent que le numérique a eu un impact plus mitigé sur certaines dimensions de la qualité de vie au travail de leurs salariés**, en lien avec les réserves émises par ces derniers : la capacité de concentration (30% estiment qu'elle s'est améliorée, 30% qu'elle s'est dégradée et 40% qu'elle est restée stable), le niveau de stress (30% d'amélioration, 27% de dégradation pour 43% de stabilité), la charge de travail (28% d'amélioration, 28% de dégradation pour 44% de stabilité), la pression sur les délais (26% d'amélioration, 32% de dégradation pour 42% de stabilité), les horaires de travail (25% d'amélioration, 19% de dégradation pour 56% de stabilité) ou encore l'équilibre vie privée / vie professionnelle (23% d'amélioration, 32% de dégradation pour 45% de stabilité).

▶ **Toutefois, un décalage de perception subsiste entre salariés et chefs d'entreprise sur les modes de management**

- Le fait que les chefs d'entreprise sont en phase avec le ressenti de leurs salariés quant aux conséquences les moins favorables du numérique sur la qualité de vie au travail peut être le signe d'un réalisme encourageant. Toutefois, **un réel décalage existe entre la perception des salariés et celles des chefs d'entreprise quant aux opportunités offertes par le numérique sur la capacité des salariés à donner leur avis sur le management et participer aux décisions**. Ainsi, si 47% des chefs d'entreprise estiment que le numérique a eu des conséquences positives sur la possibilité des salariés à donner leur avis sur le management et participer aux prises de décision, seuls 27% des salariés soulignent cet impact positif du numérique : **l'avènement du management collaboratif reste à venir**.



Note de synthèse (8/8)

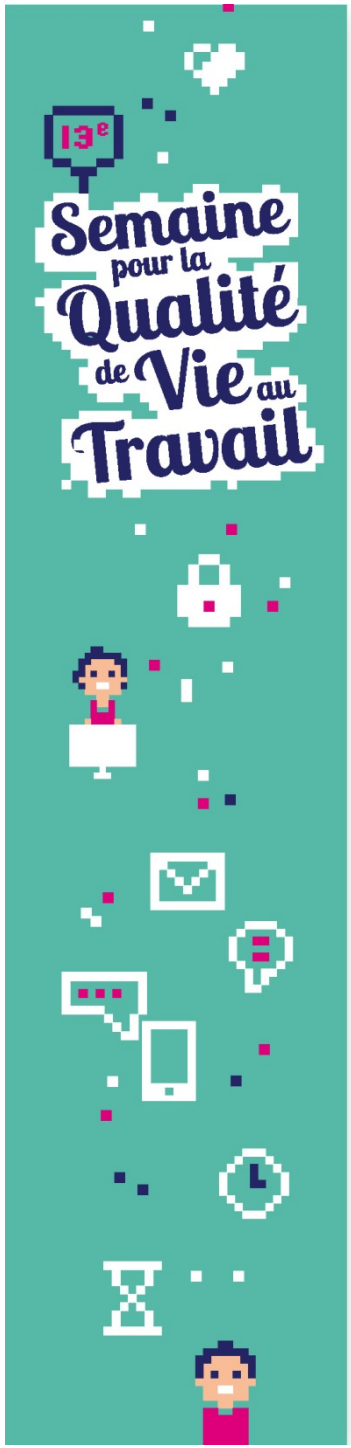
Formations, droit à la déconnexion et communication apparaissent comme les clés pour aider les salariés à mieux travailler à l'ère du numérique

▶ Pour mieux travailler à l'ère du numérique, des formations avant tout !

- Interrogés sur ce qui pourrait aider les salariés à mieux travailler à l'ère du numérique, **40% des salariés jugent prioritaires des formations spécifiques au numérique**, 35% de développer le dialogue social (participation aux décisions, sondages internes) et 27% d'imposer et réglementer un droit à la déconnexion. Les attentes pour mieux travailler à l'ère du numérique diffèrent selon l'âge : les 18-34 ans attendent davantage que leurs aînés une évolution de l'environnement de travail, tandis que les 35 ans et + réclament plus fortement un droit à la déconnexion.
- **Pour les chefs d'entreprise, les formations spécifiques au numérique arrivent également en tête**, avec 38% d'entre eux qui les jugent prioritaires, à égalité avec le développement du dialogue social. Suivent le développement de nouveaux modes de management de proximité, jugé prioritaire par 32% des chefs d'entreprise, puis seulement le droit à la déconnexion, placé au rang de priorité par 26% des chefs d'entreprise.

▶ Une légitimité accordée aux entreprises, et un décalage qui persiste sur le rôle des salariés

- Enfin, invités à se prononcer sur les acteurs les plus légitimes pour proposer des outils et transmettre des messages sur le sujet du numérique et des conditions de travail, **37% des salariés citent les entreprises, 27% les salariés – signe là encore du rôle plus actif qu'ils aspirent à jouer** – et 21% l'Etat – signe d'une volonté d'être protégé malgré tout.
- **Les chefs d'entreprise, eux, plébiscitent la légitimité des entreprises (61%), loin devant celle de l'Etat (15%) ou des salariés (12%)**, signe là encore du décalage entre le rôle que ces derniers aimeraient jouer et la légitimité qui leur est aujourd'hui conférée.



En résumé – les points clés du sondage

Le terme « numérique » évoque quelque chose de positif à 60% des salariés et à 88% des chefs d'entreprise.

67% des salariés sont optimistes en ce qui concerne les conséquences du numérique sur leur avenir dans leur entreprise, et 88% des chefs d'entreprises sont optimistes quant à ses conséquences sur l'avenir de leurs salariés.

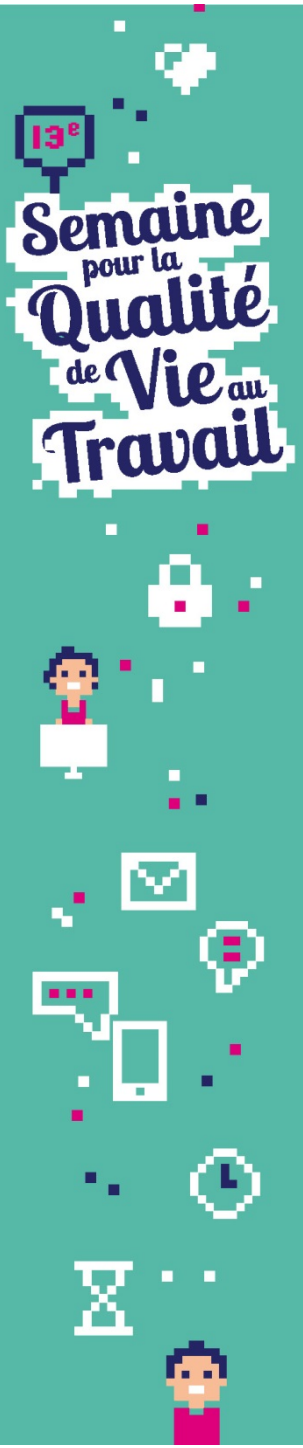
Le numérique impacte favorablement la qualité de vie au travail … même si ses conséquences sur l'intensité du rythme de travail comme sur la frontière vie privée / vie professionnelle restent à surveiller.

- 85% des salariés estiment que l'usage des technologies numériques a eu un impact positif sur leur qualité de vie au travail, et 90% des chefs d'entreprises que cet usage a eu un impact positif sur la qualité de vie au travail des salariés de leur entreprise.
- Ce constat globalement positif est partagé encore plus fortement par les PCS+ et les managers, mais moins par les salariés les plus âgés qui sont moins optimistes que leurs cadets sur le sujet.

Toutefois, une ambivalence émerge entre ce constat globalement positif et des conséquences parfois plus mitigées du numérique sur la qualité de vie au travail :

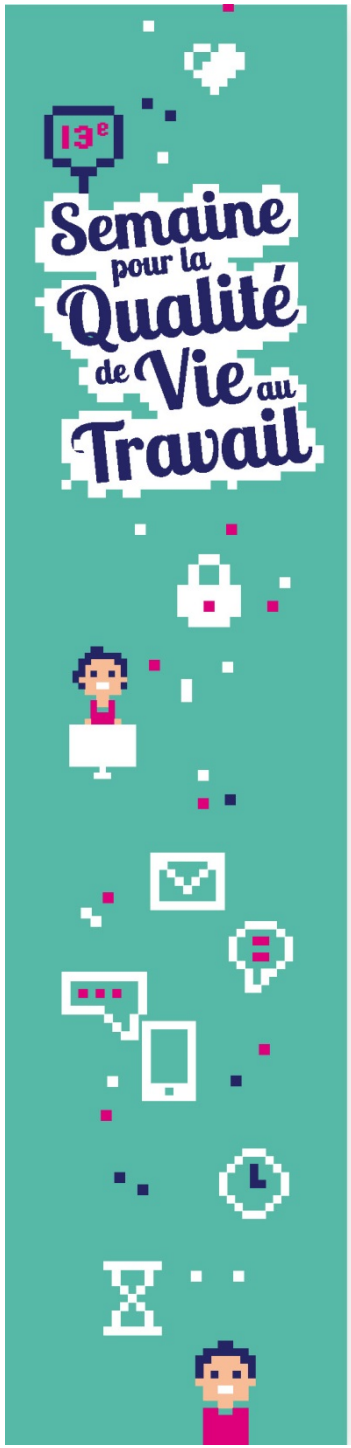
- Ceux qui considèrent que la capacité de concentration, l'ambiance dans l'équipe, l'équilibre vie privée / vie professionnelle et les horaires de travail se sont améliorés sont aussi nombreux que ceux qui jugent qu'ils se sont dégradés (1 salarié sur 5).
- En ce qui concerne le dialogue social, la charge de travail, la pression sur les délais et le niveau de stress, la majorité des salariés souligne leur stabilité, mais ceux qui constatent une dégradation sont plus nombreux que ceux qui perçoivent une amélioration.

Formations, droit à la déconnexion et communication apparaissent comme les principales clés pour aider les salariés à mieux travailler à l'ère du numérique.

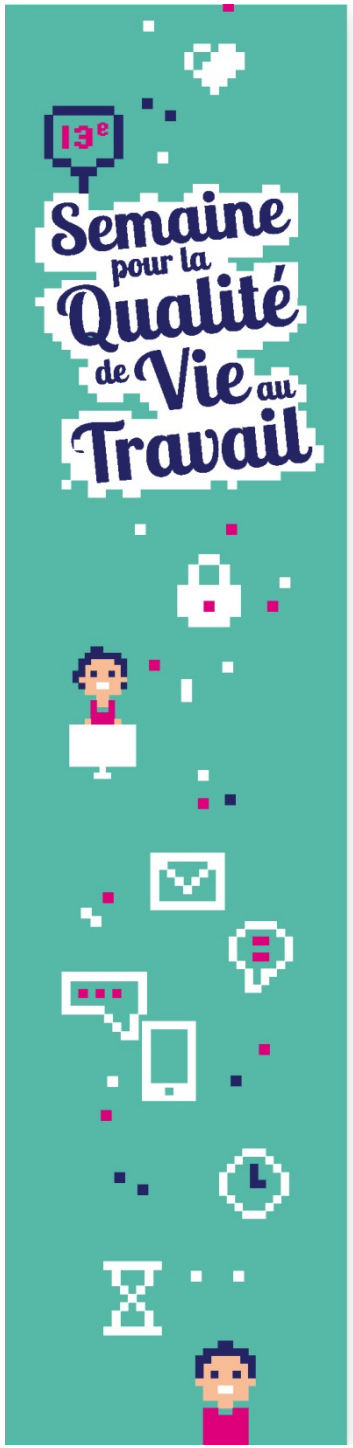


3

Résultats de l’enquête



Le numérique au travail : un terme à consonance positive, vecteur d'opportunités et de simplification, surtout pour les chefs d'entreprise qui vont se distinguer par des opinions plus positives

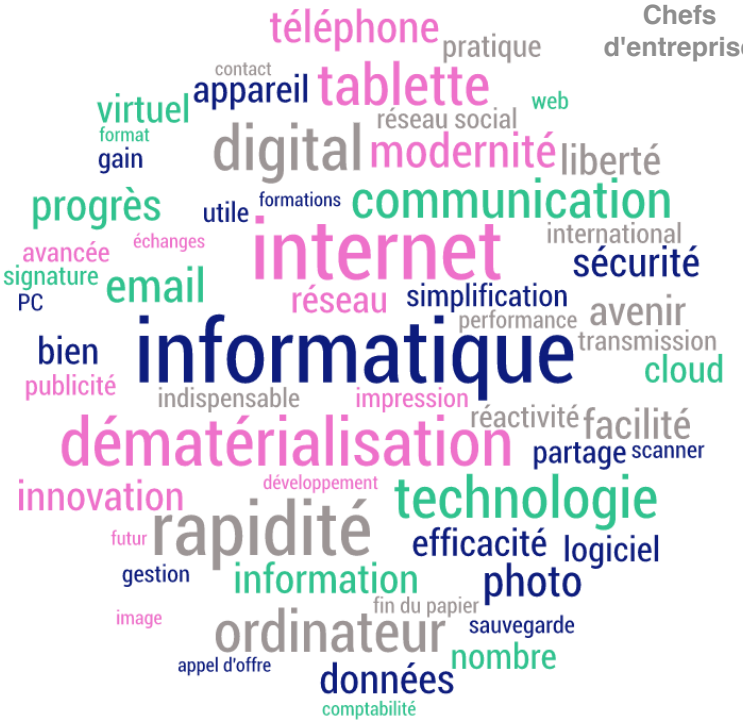


Des évocations spontanées liées aux outils pour les salariés, et davantage aux bénéfices du numérique pour les chefs d'entreprise

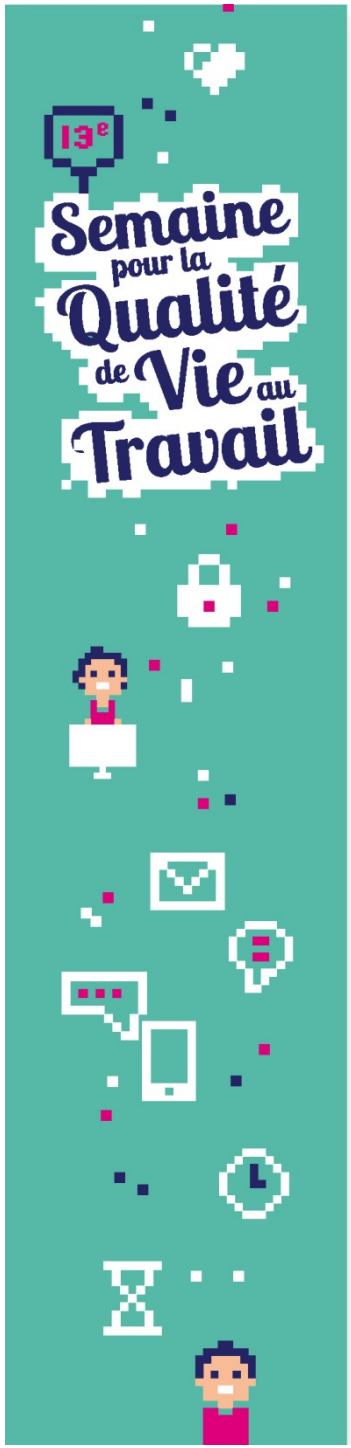
Qu'évoque pour vous le terme « numérique » dans votre travail / dans votre entreprise, quels sont les mots, les idées qui vous viennent à l'esprit ? Question ouverte – réponses non suggérées

Salariés

Chefs d'entreprise



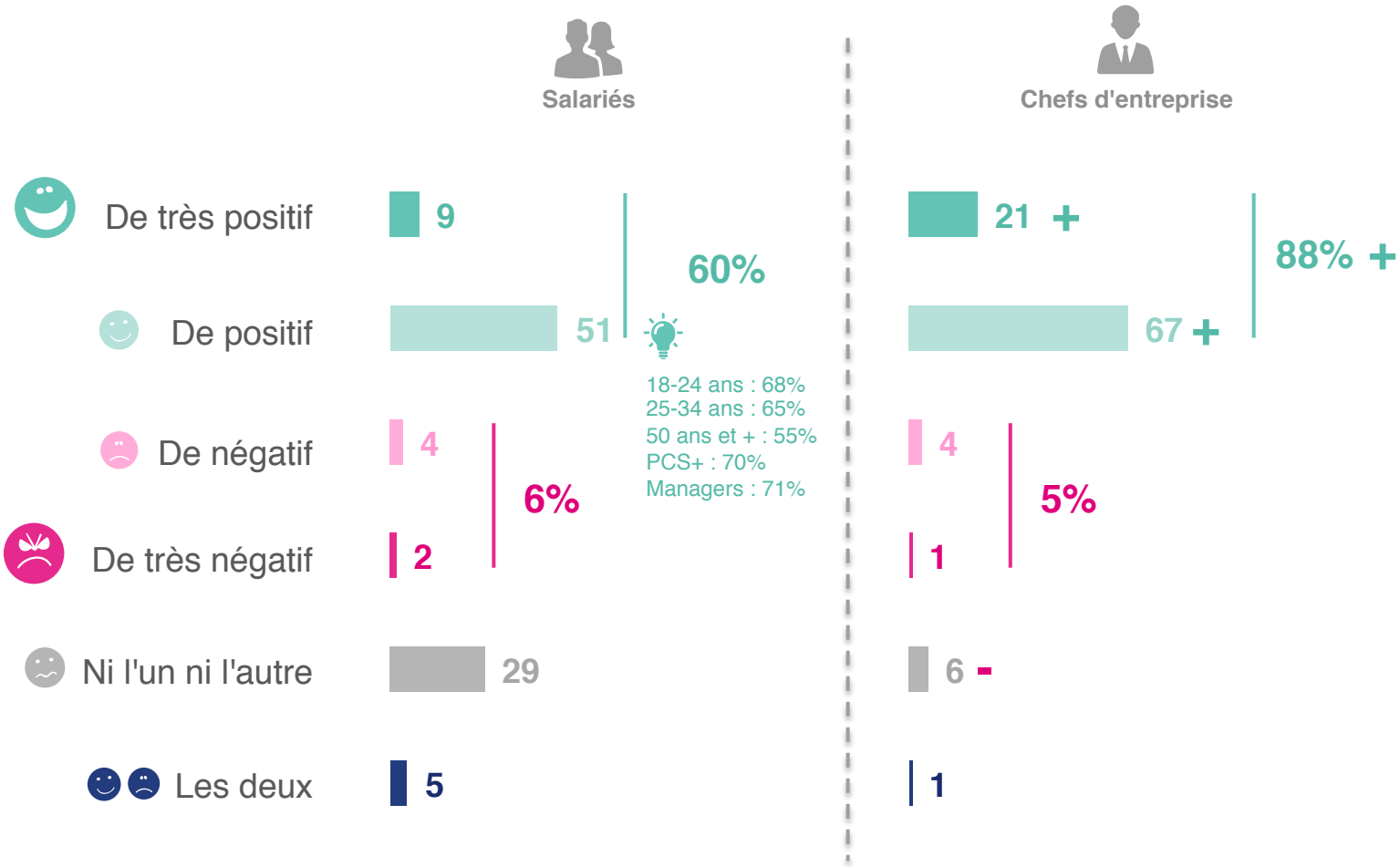
** La taille des mots est proportionnelle à leur occurrence. Les occurrences de la cible salariés ont été pondérées pour être comparables à celle de la cible des chefs d'entreprise*



Des évocations majoritairement positives pour le terme « numérique » au travail, et en particulier pour les chefs d'entreprise

Aujourd'hui, dans votre travail / dans votre entreprise le terme « numérique » évoque pour vous quelque chose …

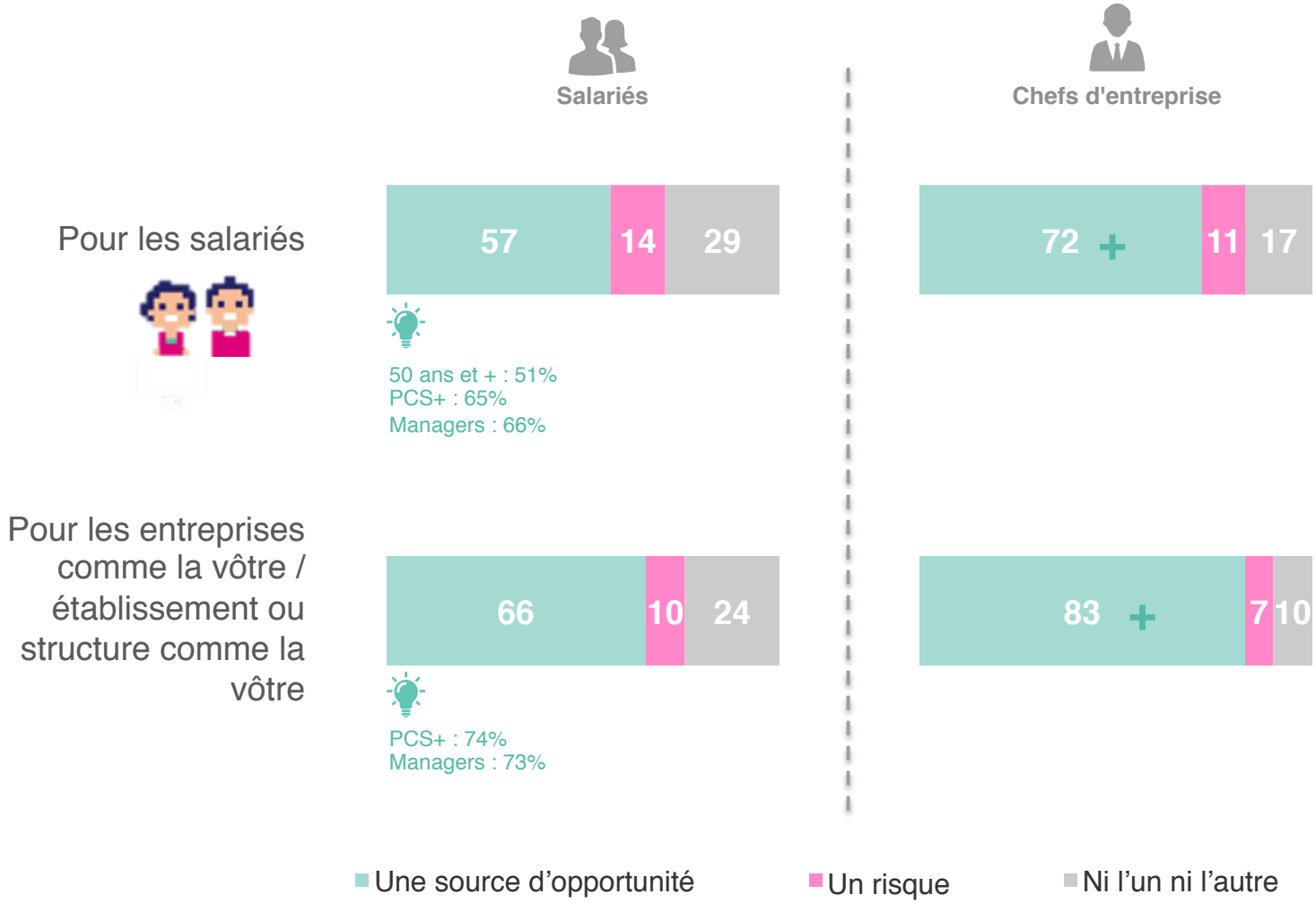
En %



13e Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

Le numérique est avant tout perçu comme une opportunité, pour les salariés comme pour leur entreprise. L'écart avec les chefs d'entreprise se confirme

Aujourd'hui, diriez-vous que le numérique représente plutôt…
En %

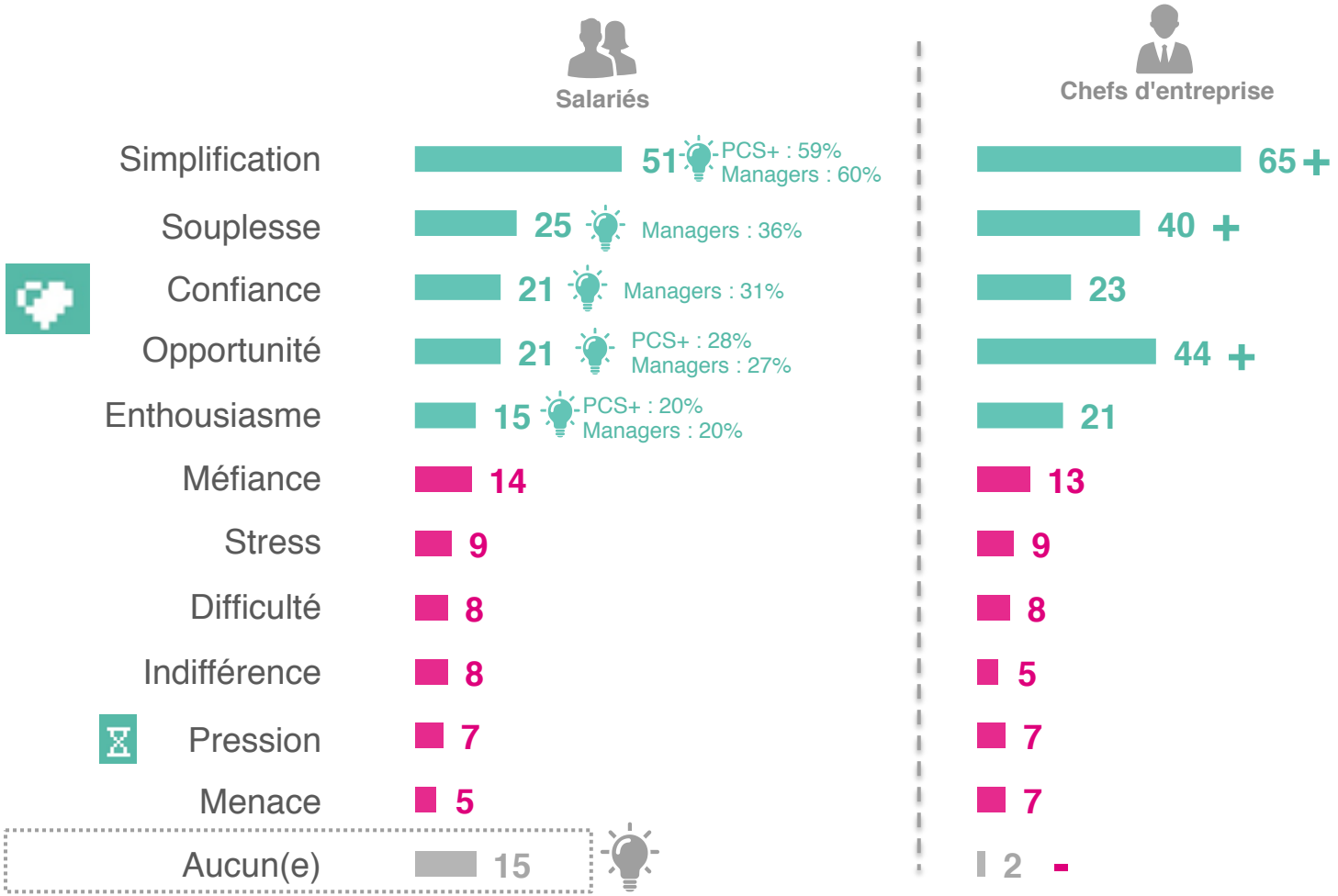


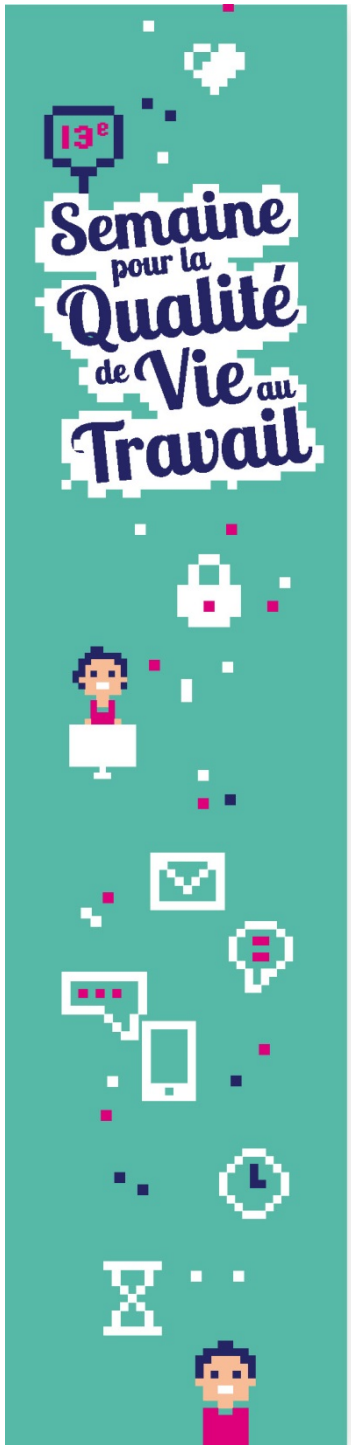
13e Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

Des sentiments avant tout positifs à l'égard du numérique au travail : un vecteur, voire une opportunité, de simplification

Dans la liste suivante, quels sont les mots qui vous paraissent correspondre le mieux à vos sentiments à l'égard du « numérique » dans votre travail / dans votre entreprise ? Trois réponses possible

En %





Des salariés et des chefs d'entreprise à l'aise avec les technologies numériques et optimistes quant à leurs conséquences sur l'avenir

Des salariés et chefs d'entreprise à l'aise avec l'usage des technologies numériques, y compris dans leur vie professionnelle

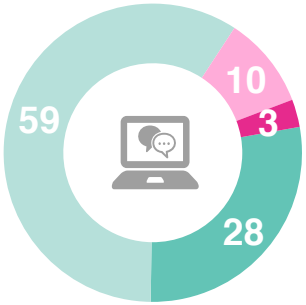
De manière générale, vous sentez-vous à l'aise avec l'usage des technologies numériques (téléphone portable, smartphone, réseaux sociaux, objets connectés, etc.) ?

En %

Salariés

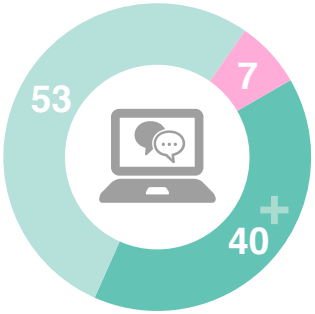
À l'aise : **87%**

18-24 ans : 98%
25-34 ans : 94%
50 ans et + : 77%
PCS+ : 92%
Managers : 95%



Chefs d'entreprise

À l'aise : **93%**



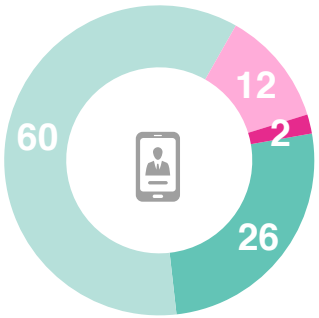
Et dans votre vie professionnelle, comment vous sentez-vous vis-à-vis de l'usage des technologies numériques ?

En %

Salariés

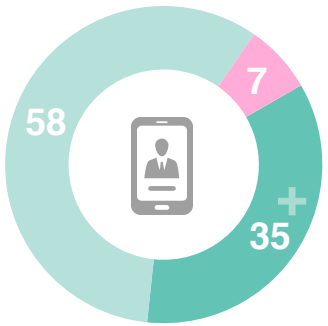
À l'aise : **86%**

18-24 ans : 98%
25-34 ans : 93%
50 ans et + : 76%
PCS+ : 91%
Managers : 93%

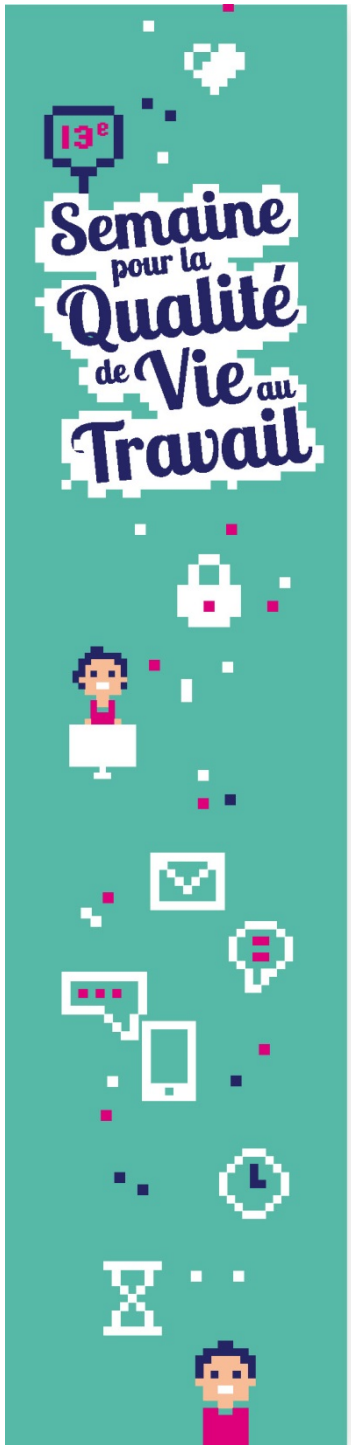


Chefs d'entreprise

À l'aise : **93%**



Très à l'aise | Plutôt à l'aise | Plutôt pas à l'aise | Pas du tout à l'aise



Des entreprises plutôt bien embarquées dans l'ère du numérique … mais sans plus (1 salarié sur 3 estime que son entreprise est en retard)

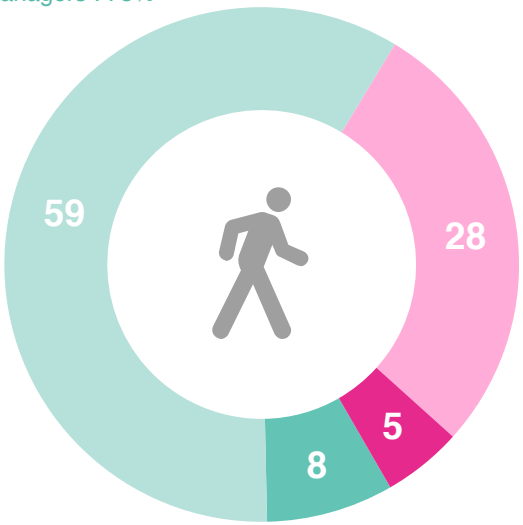
Et concernant l'usage des technologiques numériques, diriez-vous que votre entreprise / votre structure ou établissement est …

En %

Salariés

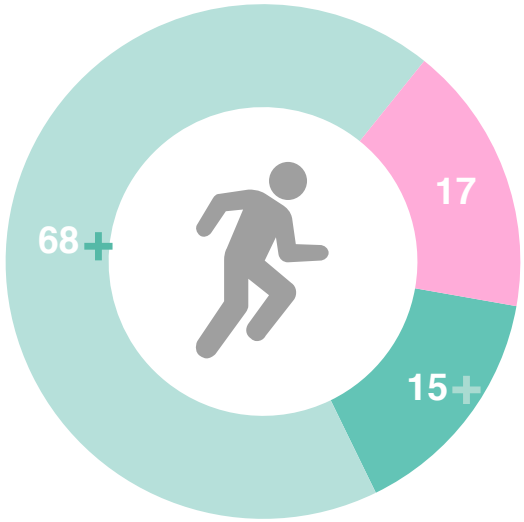
Avancée : **67%** En retard : **33%**

18-24 ans : 79%
Managers : 78%



Chefs d'entreprise

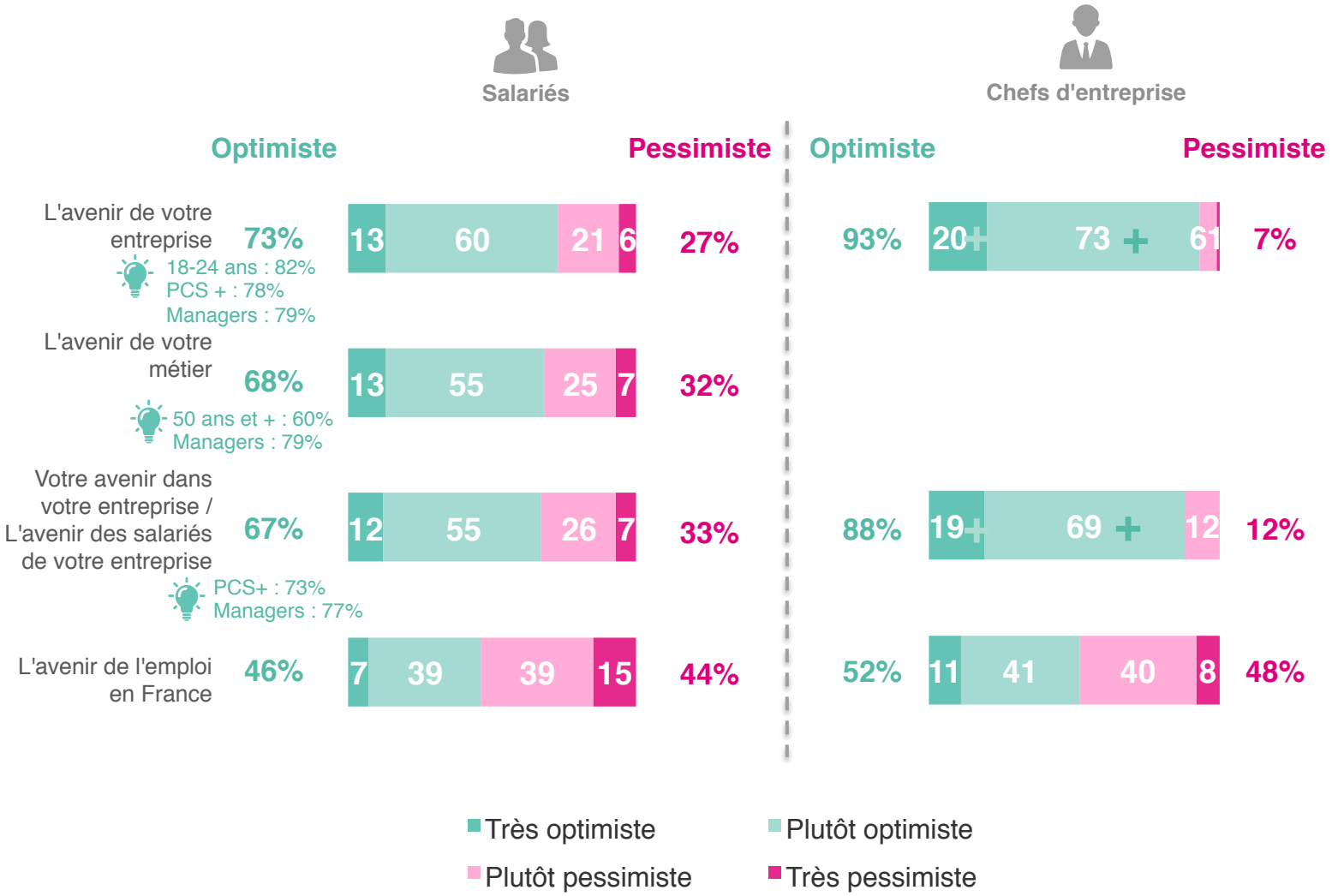
Avancée : **83% +** En retard : **17%**

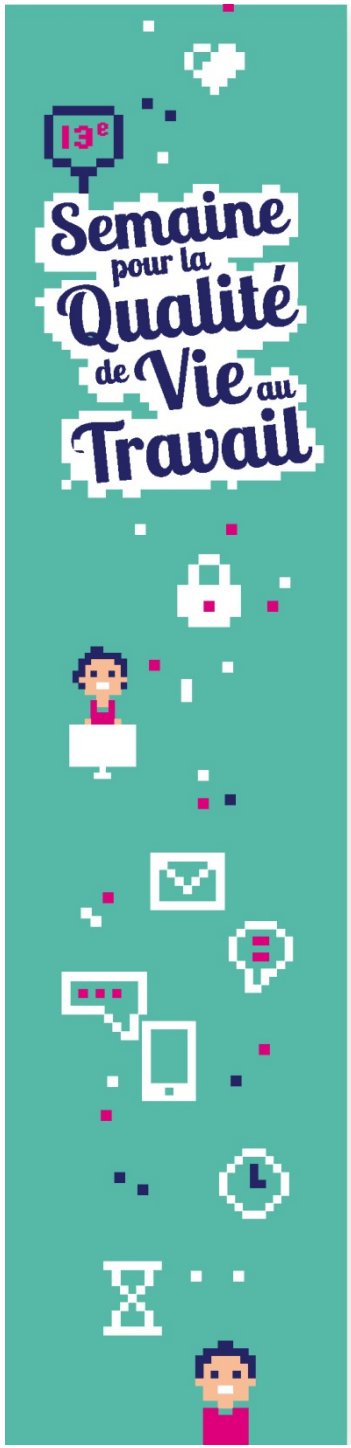


Très avancée · Plutôt avancée · Plutôt en retard · Très en retard

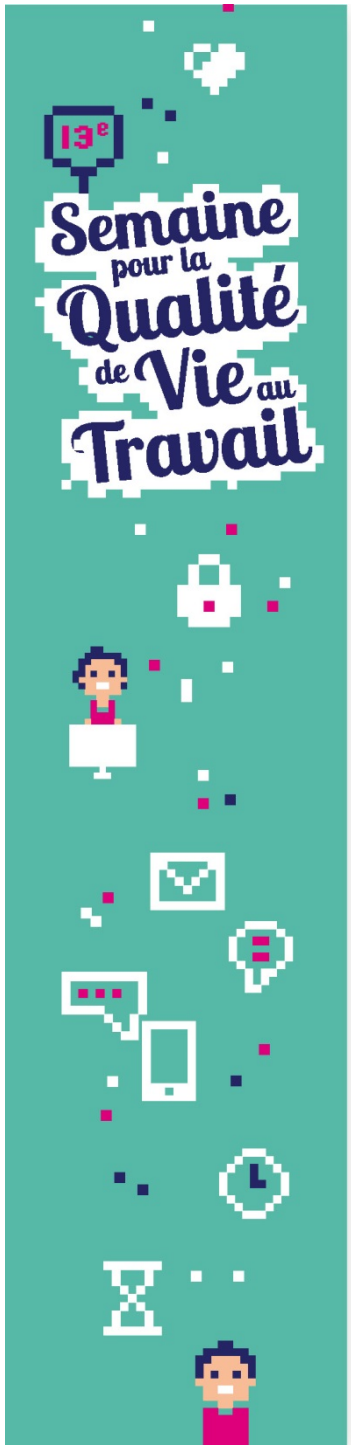
Un certain optimisme quant aux conséquences du numérique sur l'avenir, à l'exception de celles sur l'avenir de l'emploi

Etes-vous optimiste ou pessimiste en ce qui concerne les conséquences du numérique sur …
En %





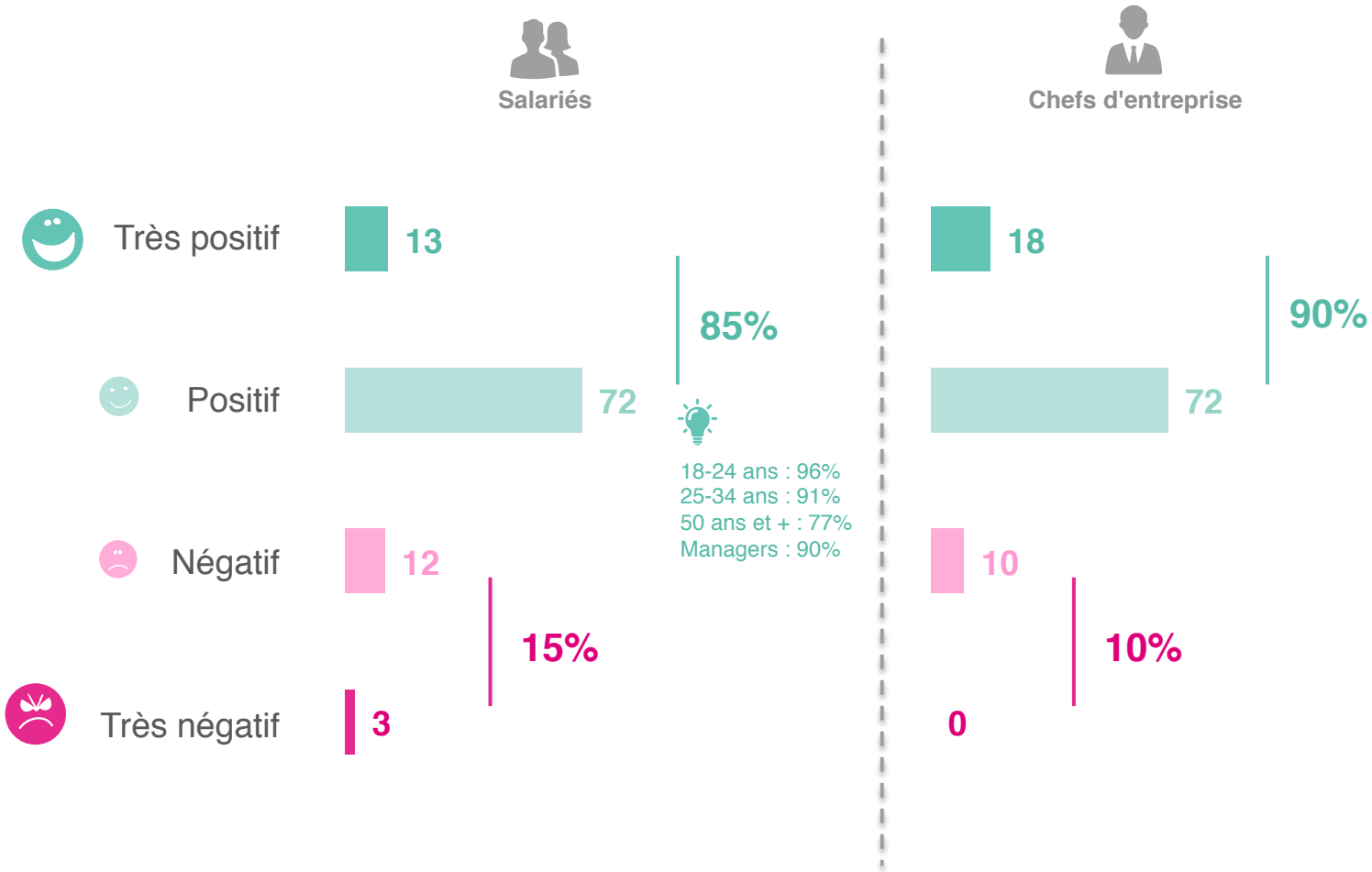
Le numérique impacte favorablement la qualité de vie au travail … même si ses conséquences sur l'intensité du rythme du travail comme sur la frontière vie privée / vie professionnelle restent à surveiller

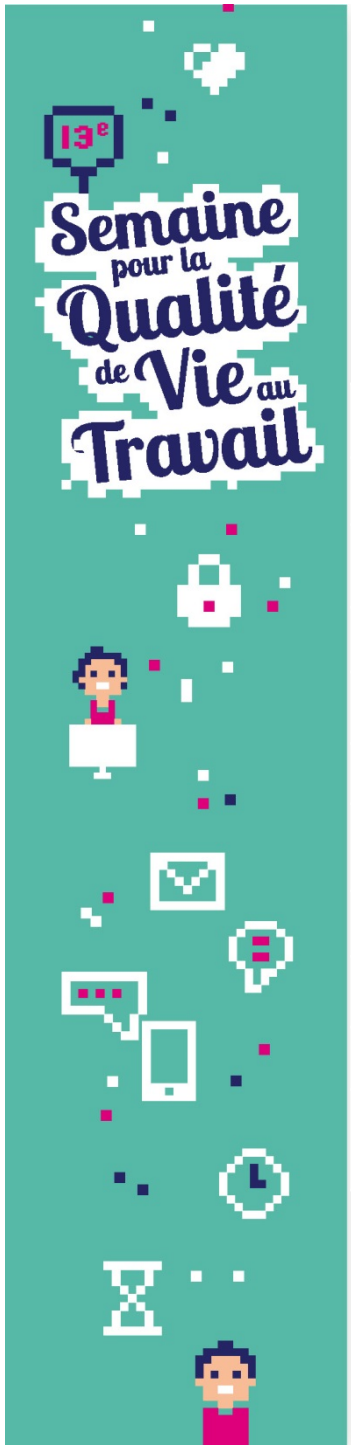


Un impact positif du numérique sur la qualité de vie au travail

Globalement, selon vous l'impact de l'usage des technologies numériques sur votre qualité de vie au travail est … / sur la qualité de vie au travail des salariés de votre entreprise est …

En %

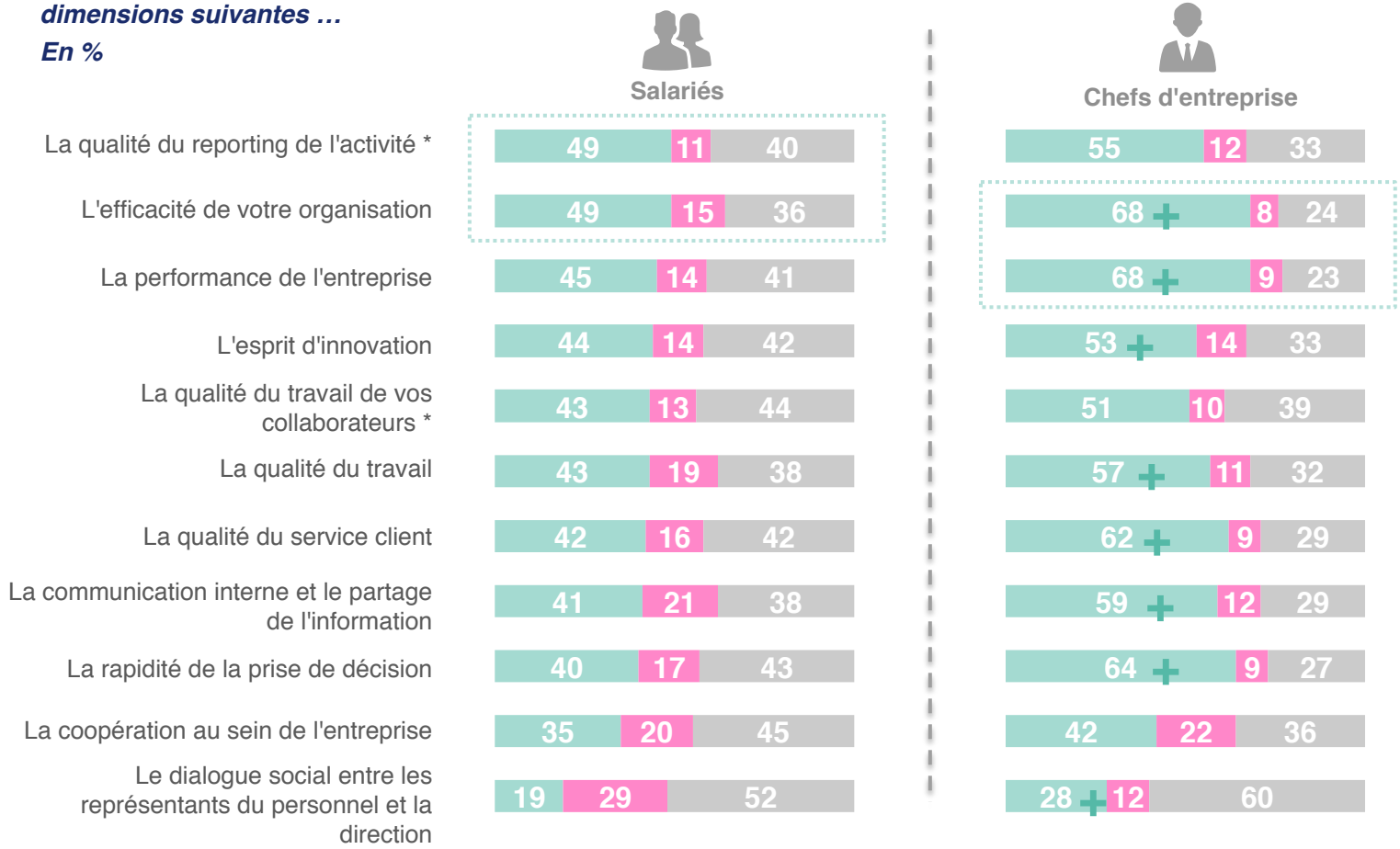




Des salariés partagés entre un impact neutre ou positif du numérique dans leur travail, mais une relative mise à mal du dialogue social
Pour les chefs d'entreprise, un différentiel positif assez marqué

Avec le développement du numérique dans votre travail / dans votre entreprise, diriez-vous que chacune des dimensions suivantes …

En %



Le sentiment que les conditions de travail se sont améliorées est plus marqué chez les managers et les PCS+

Le sentiment que les formes de travail se sont dégradées est proportionnel à l'âge

S'est améliorée — S'est dégradée — Est restée stable

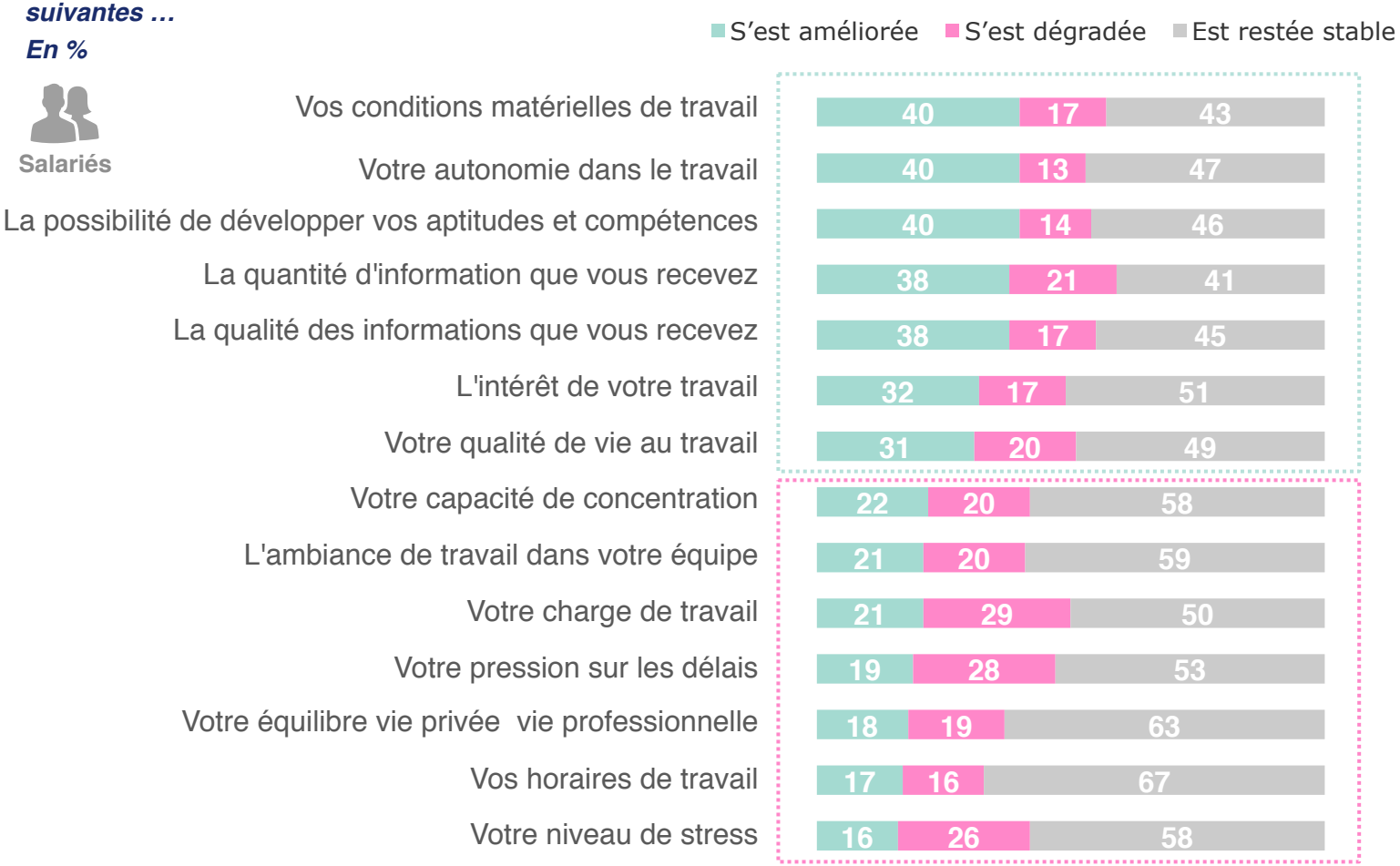
** Item posé seulement aux managers*

L'impact du numérique sur la concentration, la charge de travail, l'intensification du rythme et l'équilibre vie privée / vie professionnelle est plus clivant

Avec le développement du numérique dans votre travail, diriez-vous que, pour vous, chacune des dimensions suivantes …

En %

Salariés



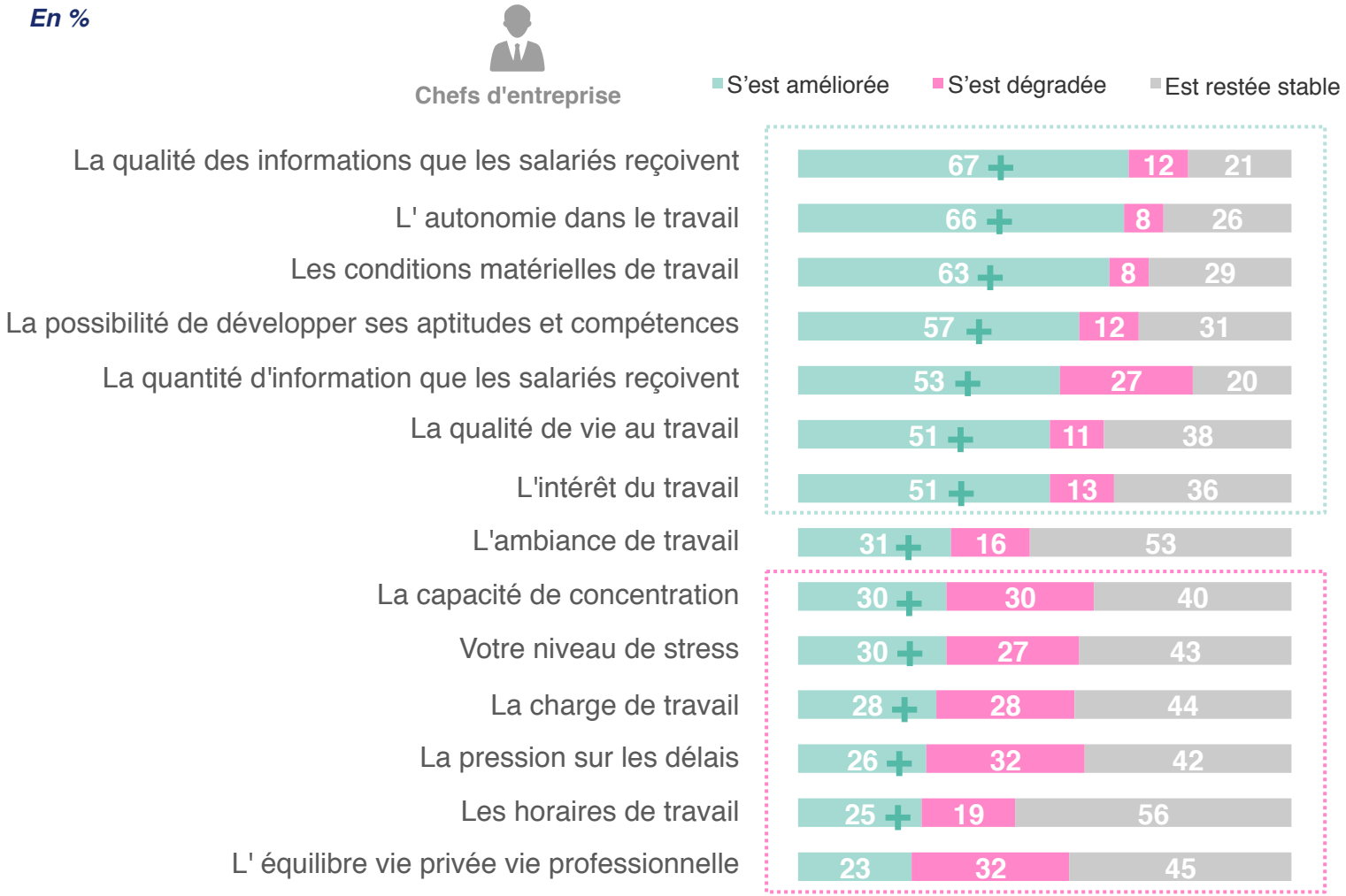
Le sentiment que les conditions de travail se sont améliorées est plus marqué chez les managers et les PCS+

Le sentiment que les formes de travail se sont dégradées est proportionnel à l'âge

… et ce même chez les chefs d'entreprises, partagés sur les conséquences du numérique sur le stress et la charge de leurs salariés

Avec le développement du numérique au travail, diriez-vous que, pour les salariés de votre entreprise, chacune des dimensions suivantes …

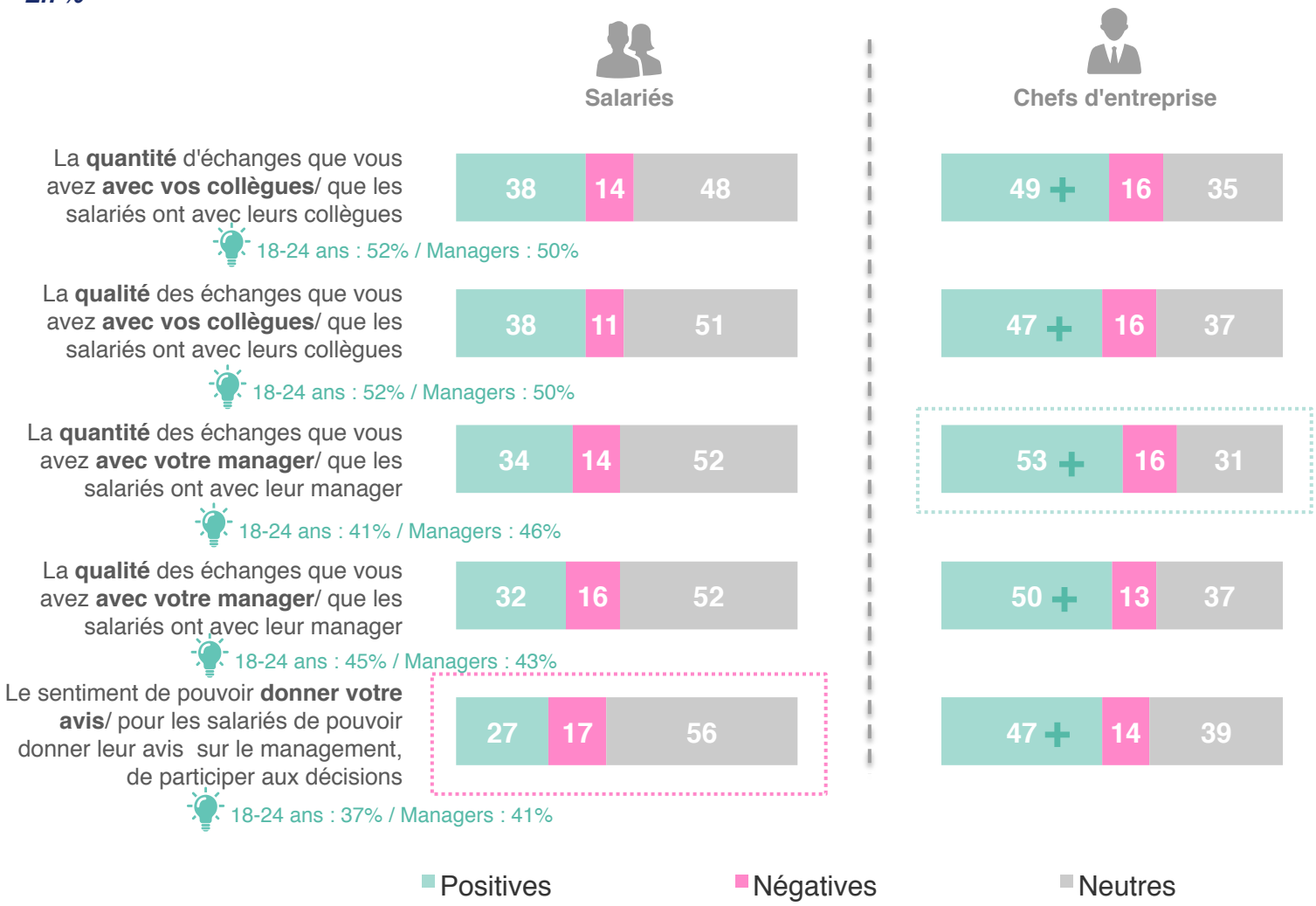
En %

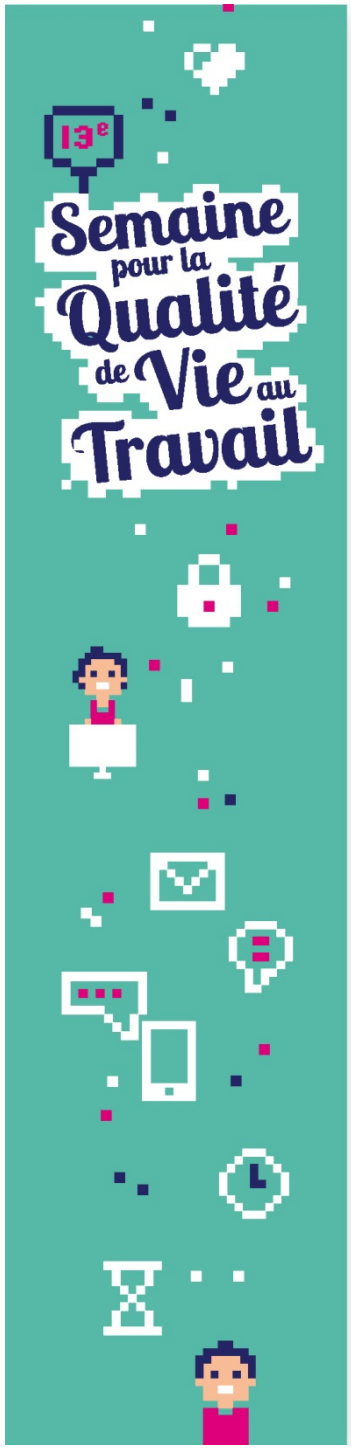


Si le numérique tend plutôt à favoriser les échanges, l'avènement du management collaboratif reste à venir

Et selon-vous, le numérique tel que vous le vivez aujourd'hui dans votre travail / qu'il est vécu aujourd'hui par les salariés de votre entreprise, a des conséquences positives, négatives ou neutres sur …

En %



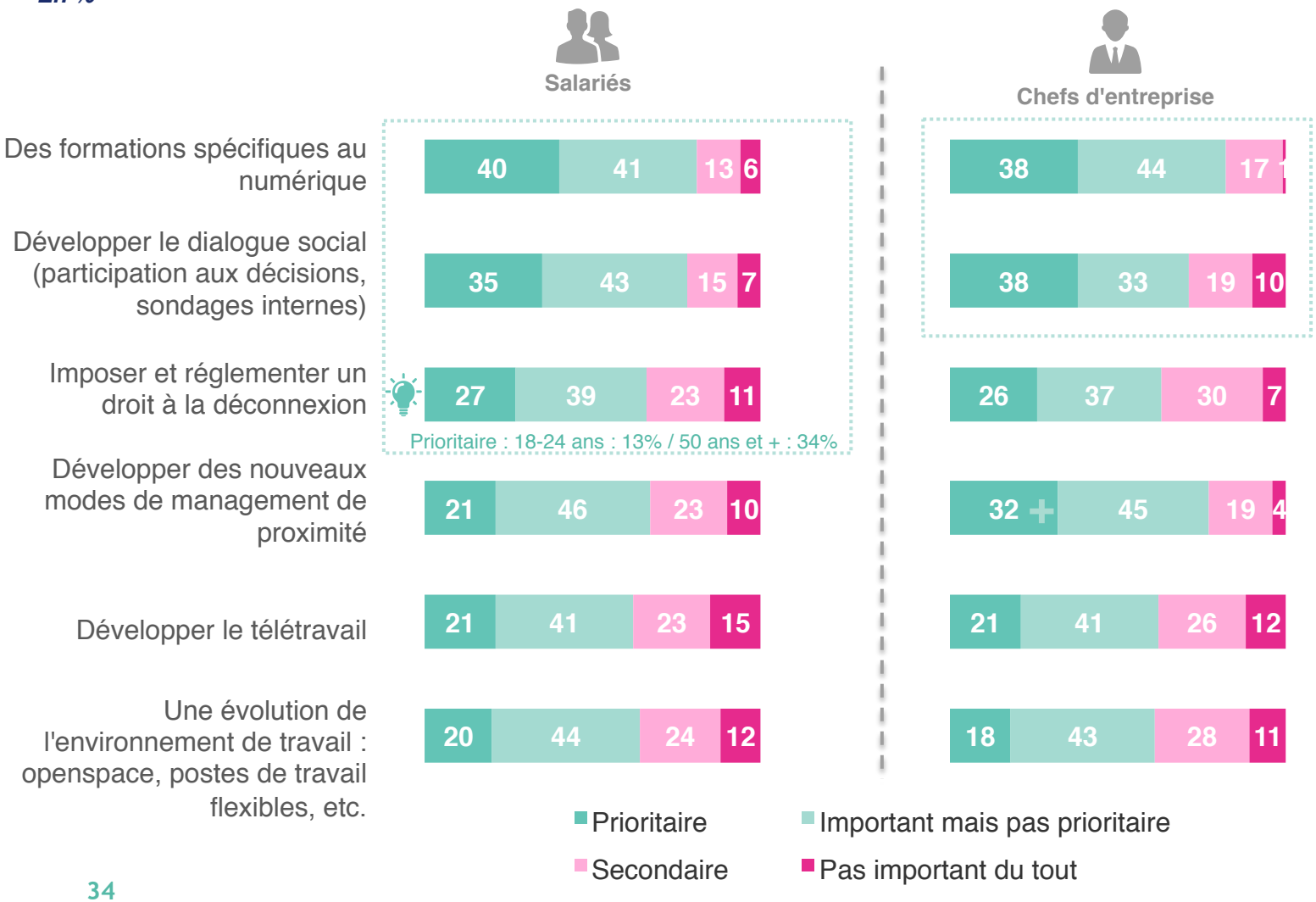


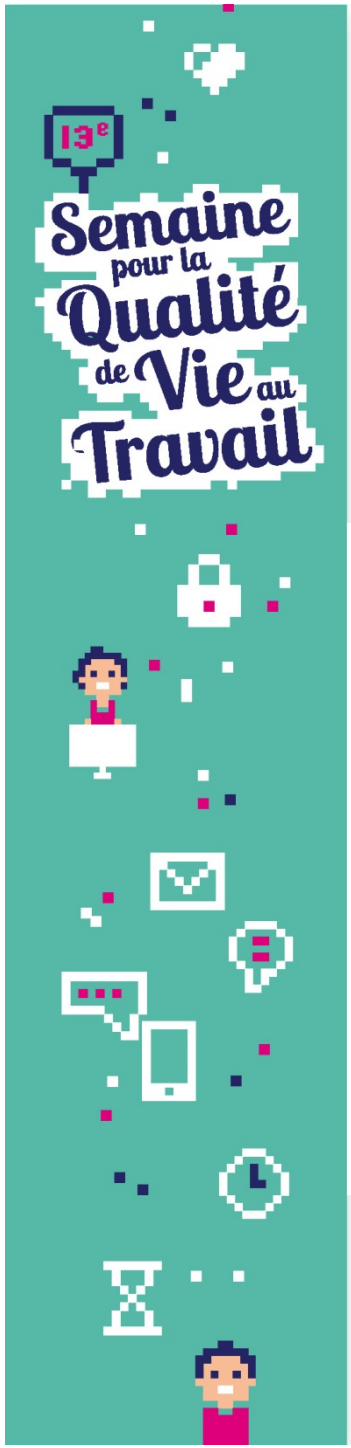
Formations, droit à la déconnexion et communication apparaissent comme les clés pour aider les salariés à mieux travailler à l'ère du numérique

Les formations et le dialogue social apparaissent comme prioritaires pour mieux travailler à l'ère du numérique

Pour aider les salariés à mieux travailler à l'ère du numérique, mettre en place chacune des initiatives suivantes est pour vous …

En %





Formations, déconnexion et communication sont les clés de l'amélioration de la qualité de vie au travail à l'ère du numérique

Selon vous, que faudrait-il faire pour améliorer la qualité de vie au travail à l'ère du numérique ? Quelles sont vos attentes en la matière ? Question ouverte – réponses non suggérées

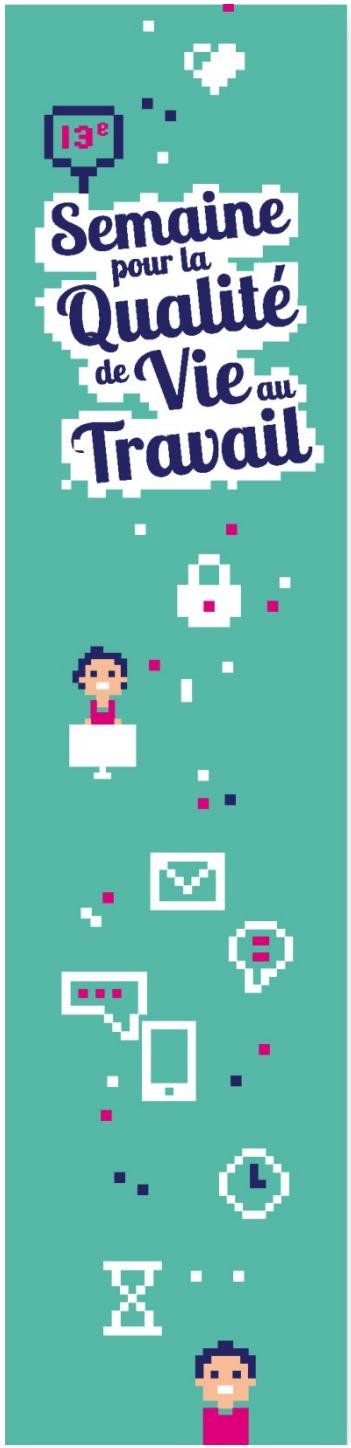
Salariés

Augmenter les salaires
Respecter le salarié
Informer les salariés
Renforcer la frontière pro/perso
Des postes de travail plus ergonomiques
Réduire le stress et la pression sur les délais
Favoriser le télétravail
Supprimer le numérique
Du matériel moderne et performant
Former les salariés
Se parler, communiquer
Garantir un droit à la déconnexion
Consulter les salariés
Meilleure confidentialité et sécurité des données
Donner plus d'autonomie et d'indépendance au salarié
Simplifier
Embaucher
Moderniser

Chefs d'entreprise

Motiver les salariés
Réduire le stress et la pression sur les délais
Renforcer la frontière pro/perso
Moderniser
Meilleure confidentialité et sécurité des données
Garantir un droit à la déconnexion
Du matériel moderne et performant
Former les salariés
Favoriser le télétravail
Se parler, communiquer
Des postes de travail plus ergonomiques
Accroître l'efficacité et la rapidité
Simplifier

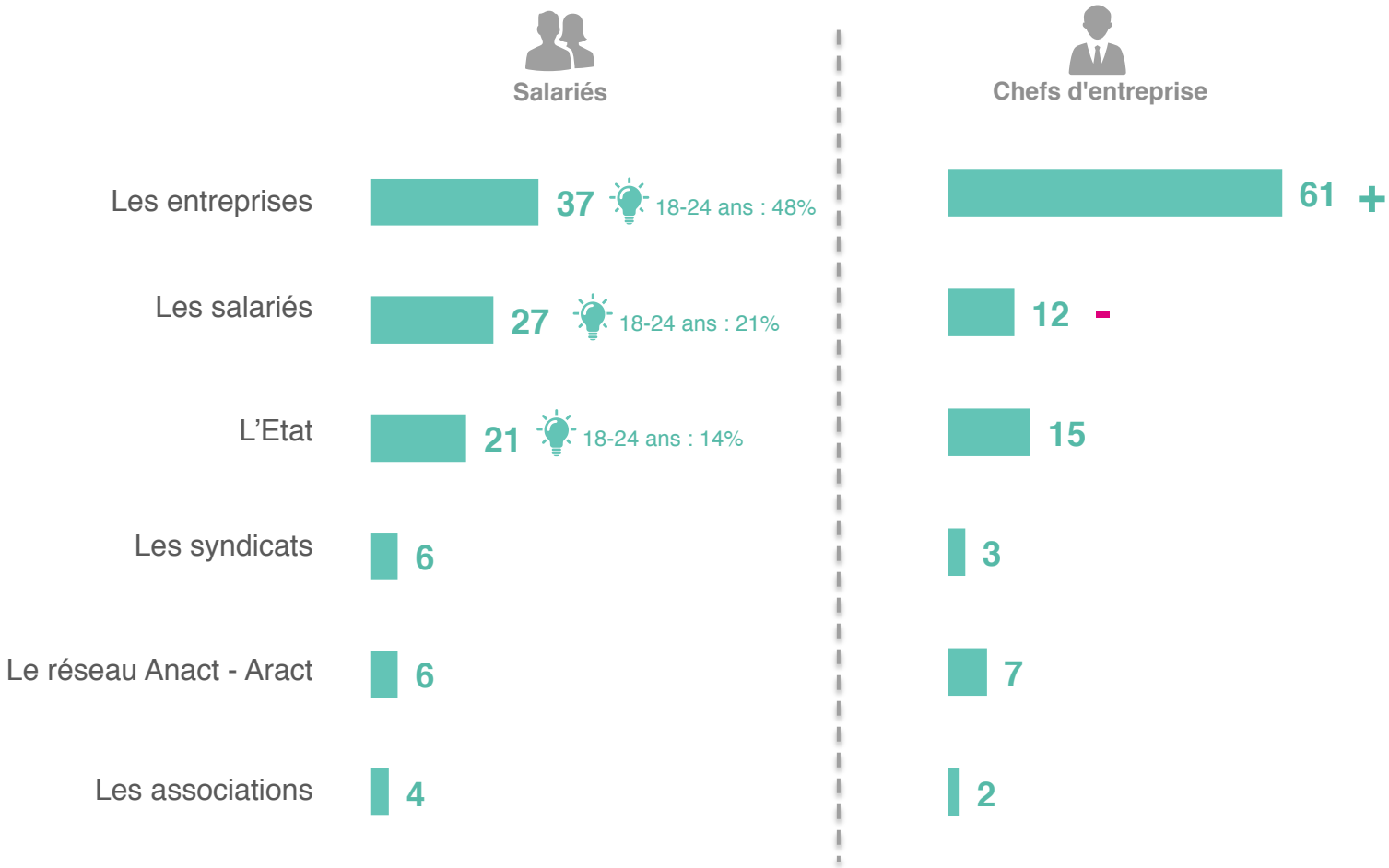
** La taille des mots est proportionnelle à leur occurrence. Les occurrences de la cible salariés ont été pondérées pour être comparables à celle de la cible des chefs d'entreprise*



Les entreprises, les salariés, voire l'État, semblent les plus légitimes pour s'impliquer sur ces sujets

Et d'après vous, qui est le plus légitime pour proposer des outils et transmettre des messages sur le sujet du numérique et des conditions de travail ?

En %



4

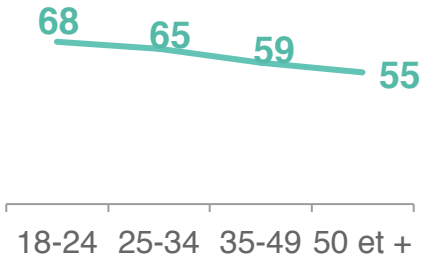
Résultats détaillés par sous-populations de salariés *

** A noter que les analyses qui suivent ont été menées sur la base de l'échantillon de 1003 salariés. Les bases de l'échantillon de chefs d'entreprises ne nous permettent pas de conduire d'analyse plus fine par sous-populations.*

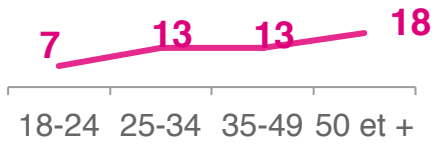
L'âge (1/2)

Une perception des conséquences du numérique en entreprise très sensible à l'âge : les salariés les plus âgés sont les moins enthousiastes

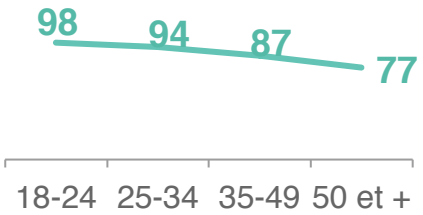
- **En toile de fond, l'état d'esprit des salariés les plus âgés est moins positif que celui des plus jeunes au sujet du numérique**



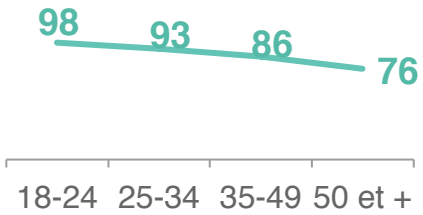
Le terme numérique évoque quelque chose de positif



Le numérique représente un risque pour les salariés



A l'aise avec les technologies numériques

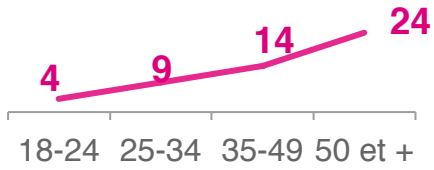


A l'aise avec les technologies numériques au travail

L'âge (2/2)

▶ **Dans ce contexte, un sentiment de dégradation des conditions de travail davantage souligné avec l'âge**

Impact négatif du numérique sur la qualité de vie au travail

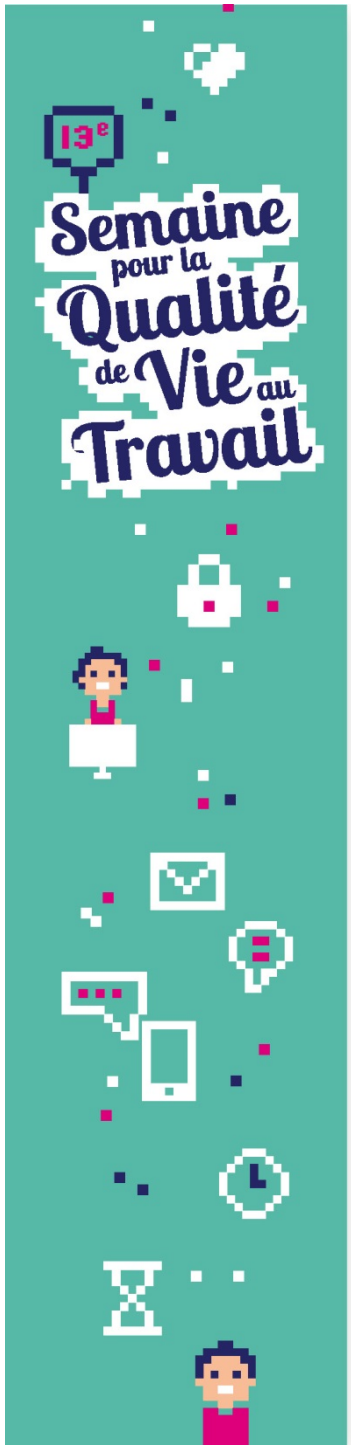


- Le sentiment que les formes de travail se sont dégradées avec le développement du numérique est proportionnel à l'âge. En particulier, les 18-24 ans sont 3% à estimer que la qualité de vie au travail s'est dégradée, vs. 13% chez les 25-34 ans, 23% chez les 35-49 ans et 28% chez les 50 ans et +. Il en va de même pour la qualité du service client, la coopération, la rapidité de prise de décision, l'efficacité, l'esprit d'innovation, la communication, la performance, le dialogue social, les conditions matérielles de travail, l'ambiance, la concentration, la charge de travail, l'information, le niveau de stress, la pressions sur les délais, les horaires, l'intérêt du travail, l'autonomie, les échanges, etc.
- L'optimiste diminue également avec l'âge, notamment quant à l'avenir de son métier ou de son entreprise

▶ **Logiquement, des attentes pour mieux travailler à l'ère du numérique qui diffèrent selon l'âge**

- Les 18-34 ans attendent davantage que leurs ainés une évolution de l'environnement de travail (open space, postes de travail flexibles, etc.), tandis que les 35 ans et + réclament plus fortement un droit à la déconnexion.

▶ **Au final, les salariés les plus âgés sont à l'aise avec les outils numériques, mais restent inquiets : ce n'est pas tant l'outil numérique qui est anxiogène que le flot et la mise à jour continue des compétences imposés par le développement du numérique au travail**



La catégorie socio-professionnelle

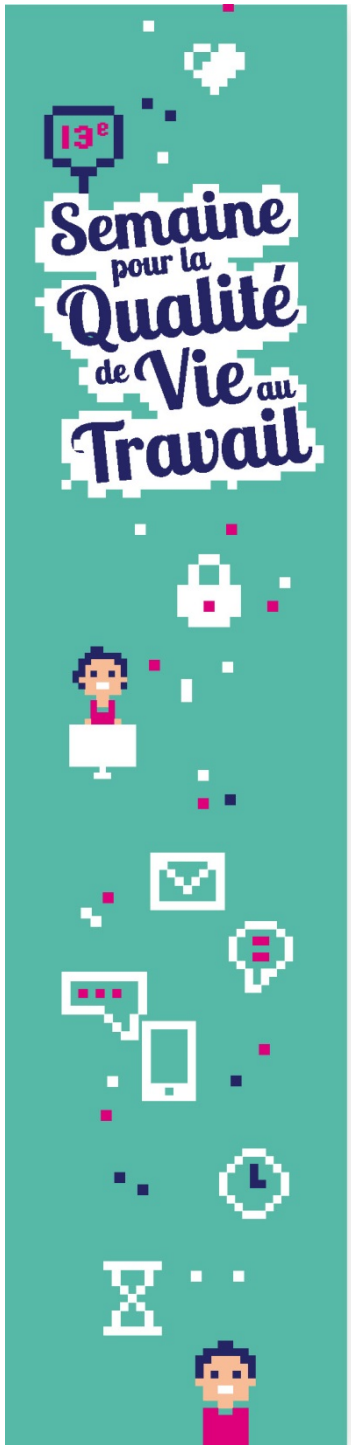
Un impact du numérique sur les formes de travail plus favorable aux PCS+ qu'aux PCS-

▶ Des sentiments plus positifs à l'égard du numérique chez les PCS + que chez les PCS-

- Les PCS+ sont 27% à associer le numérique à une opportunité (vs. 18% chez les PCS-), 59% à la simplification (vs. 45% pour les PCS-), et 20% à l'enthousiasme (vs. 12% chez les PCS-)
- Au final, le terme numérique évoque quelque chose de positif à 70% des PCS+ (vs. 53% chez les PCS-)
- De même, 65% des PCS+ perçoivent le numérique comme une opportunité pour les salariés (vs. 51% des PCS-), et 74% comme une opportunité pour les entreprises (vs. 60% des PCS-)
- Les PCS+ sont plus à l'aise avec l'usage des technologies numériques (92% vs. 84% pour les PCS-). Assez paradoxalement, les PCS+ réclament plus de formations sur le numérique que les PCS- (88% vs. 76%)

▶ Dans ce contexte, les PCS+ estiment davantage que les PCS- que les conditions de travail se sont améliorées avec le développement du numérique

- En particulier, les PCS+ sont 37% à estimer que la qualité de vie au travail s'est améliorée, vs. 27% chez les PCS-. Il en va de même – ne serait-ce qu'en tendance – pour l'ensemble des dimensions mesurées : le numérique semble avoir impacté plus favorablement le travail des PCS+ que celui des PCS-
- L'optimiste pour son avenir personnel est donc plus marqué chez les PCS+ (73% vs. 64% chez les PCS-)
- A noter toutefois que ce clivage PCS+/PCS- est moins marqué que le clivage lié à l'âge



L'encadrement d'équipe

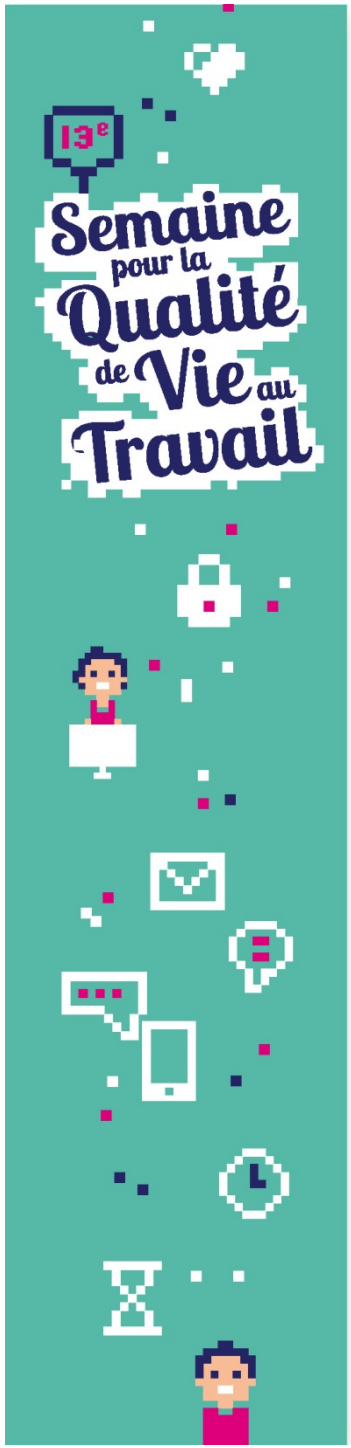
Des managers plus impliqués dans le développement du numérique que ceux qui n'encadrent pas d'équipe : des relais sur lesquels s'appuyer !

▶ Des sentiments plus positifs à l'égard du numérique chez les managers que chez les non managers

- Les managers sont 31% à associer le numérique à la confiance (vs. 17% chez les non managers), 27% à l'associer à une opportunité (vs. 19% chez les non managers), 60% à la simplification (vs. 47% pour les non managers), 36% à la souplesse (vs. 19% chez les non managers) et 20% à l'enthousiasme (vs. 13% chez les non managers)
- Au final, le terme numérique évoque quelque chose de positif à 71% des managers (vs. 56% chez ceux qui n'ont pas de fonction managériale)
- De même, 66% des managers perçoivent le numérique comme une opportunité pour les salariés (vs. 53% des non managers)
- Les managers sont plus à l'aise avec l'usage des technologies numériques (95% vs. 84% pour les non managers), une force pour porter le numérique dans leurs équipes. De plus, 78% des managers estiment que leur entreprise est avancée concernant l'usage du numérique (vs. 62% chez les non managers) : une vision à partager pour embarquer les collaborateurs !

▶ Dans ce contexte, les managers estiment davantage que les autres que les conditions de travail se sont améliorées avec le développement du numérique

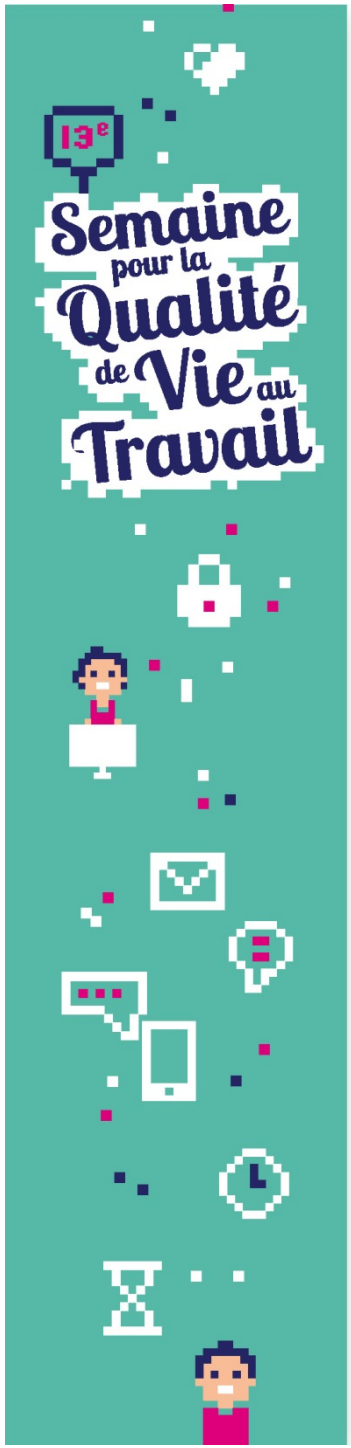
- En particulier, les managers sont 41% à estimer que la qualité de vie au travail s'est améliorée, vs. 27% chez les non managers. Il en va de même pour l'ensemble des dimensions mesurées, qu'il s'agisse de l'impact du numérique sur la QVT ou sur la performance de l'entreprise



Le genre

Des hommes dans une posture plus tranchée que les femmes à l'égard du numérique et de son impact sur la qualité de vie au travail

- **Des sentiments positifs plus marqués à l'égard du numérique chez les hommes que chez les femmes**
  - En particulier, ils sont 26% à évoquer la confiance (vs. 16% chez les femmes) et 18% l'enthousiasme (vs.13% chez les femmes)
  - Les femmes se montrent plus modérées : 19% ne choisissent aucun sentiment de la liste (vs. 12% chez les hommes)
- **Un constat qui se retrouve sur l'ensemble des dimensions mesurées**
  - 35% des femmes estiment que le numérique évoque quelque chose de ni positif ni négatif dans leur travail (vs. 24% des hommes), qui sont plus nombreux que les femmes à se positionner, sur le positif comme sur le négatif
  - 32% des femmes estiment que le numérique ne représente ni une opportunité ni une menace pour les salariés (vs. 26% des hommes), comme pour les entreprises (28% chez les femmes vs. 20% chez les hommes). Là encore, les hommes se prononcent davantage, quelle que soit leur opinion
  - De même, les femmes sont systématiquement moins nombreuses que les hommes à estimer que le numérique a eu un impact sur les formes de travail : par exemple, elles sont 46% (vs. 37% des hommes) à souligner la stabilité de la performance globale de l'entreprise et 54% (vs. 46% des hommes) à considérer que la charge de travail est restée stable
- **Enfin, 70% des hommes estiment que leur entreprise est avancée concernant l'usage des technologies numériques, vs. 63% chez les femmes**



Le secteur public / secteur privé

Pas d'écart signifiant sur les dimensions mesurées selon le secteur public / privé

▶ **Une seule distinction mineure entre ces deux sous-populations**

- Les salariés du secteur privé estiment assez logiquement davantage que les entreprises sont les plus légitimes pour proposer des outils et transmettre des messages sur le numérique (41% vs. 29% pour les salariés du public)
- Inversement, les salariés du secteur public accordent une plus forte légitimité à l'Etat (28% vs. 17% pour les salariés du secteur privé)

La taille de l'entreprise

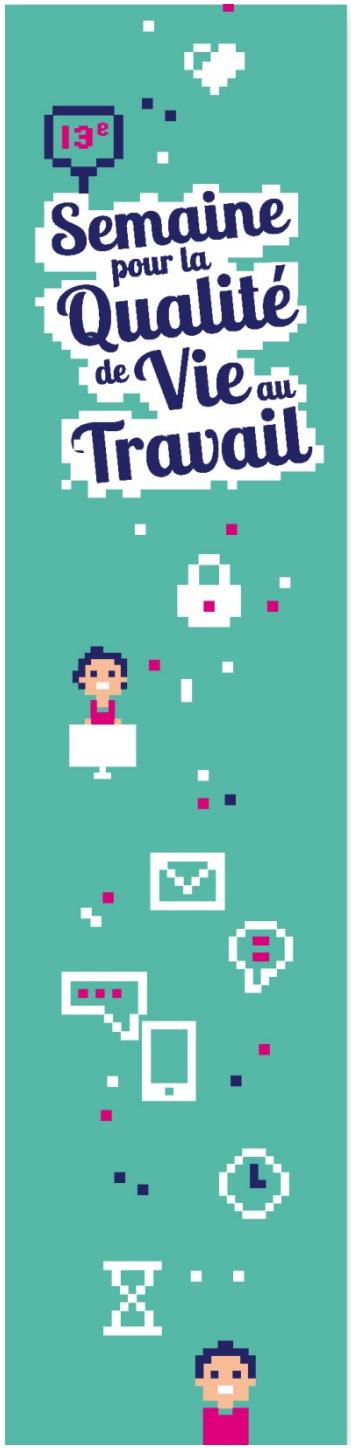
Peu d'écarts signifiants sur les dimensions mesurées selon les différentes tailles d'entreprises

▶ **En tendance, une amélioration de la qualité de vie au travail grâce au numérique un peu plus marquée chez les PME (<250 salariés) que dans les entreprises de plus de 250 salariés**

- Si cette nuance ne ressort pas sur tous les grands indicateurs de l'enquête, certaines dimensions s'améliorent davantage dans les PME : le dialogue social (24% d'amélioration vs. 16% dans les entreprises de plus de 250 salariés), la charge de travail (24% d'amélioration vs. 17%), la pression sur les délais (22% vs. 16%), l'équilibre vie privée / vie professionnelle (20% vs. 15%), les horaires (20% vs. 14%) et la qualité de vie au travail (35% vs. 29%)
- A noter toutefois que si des écarts sont à noter entre les regroupements -250 / +250, ces indicateurs ne sont pas strictement proportionnels à la taille de l'entreprise

5

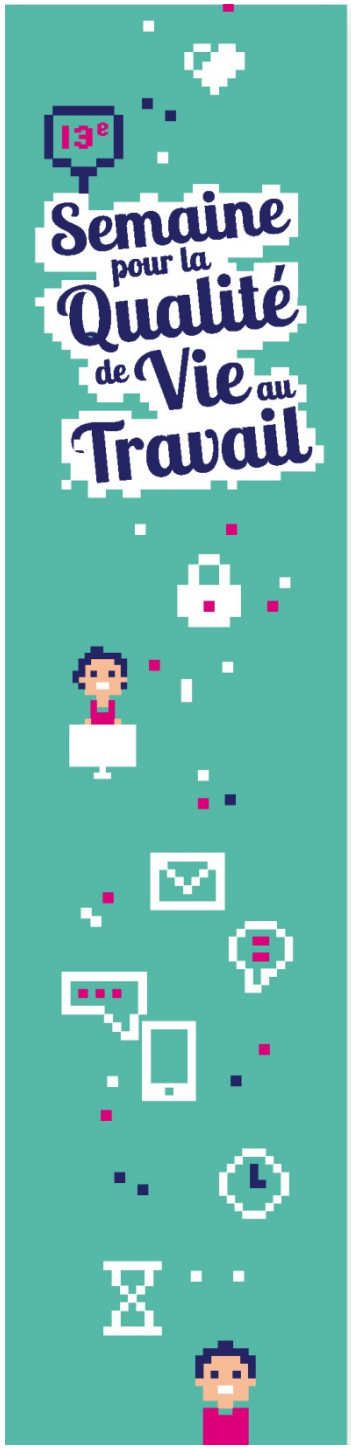
Annexe – structure de l’échantillon



Structure de l'échantillon redressé – salariés actifs occupés

Sexe	
Homme	51%
Femme	49%
Age	
18-24 ans	8%
25-34 ans	25%
35-49 ans	41%
50 ans et +	26%
Profession de l'interviewé	
Total PCS+	**41%**
Cadre	16%
Profession intermédiaire	25%
Total PCS-	**59%**
Employé	34%
Ouvrier	25%
Régions	
Région parisienne	21%
Ouest	22%
Nord & Est	23%
Sud-Ouest	11%
Sud-Est	23%

Secteur d'activité	
Industrie	17%
BTP	6%
Commerce	13%
Transport	5%
Services	27%
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	32%
Secteur public / secteur privé	
Salarié du secteur public	36%
Salarié d'une entreprise privée	64%
Type de contrat	
CDI	91%
CDD	7%
Intérim	1%
Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation	1%



Structure de l'échantillon redressé – chefs d'entreprise

Régions	
Région parisienne	22%
Ouest	20%
Nord & Est	22%
Sud-Ouest	11%
Sud-Est	25%
Secteur d'activité	
Industrie	15%
BTP	11%
Commerce	16%
Transport	4%
Services	35%
Administration publique, enseignement, santé et action sociale	19%

Taille de l'entreprise	
10 à 49 personnes	78%
50 à 249 personnes	18%
250 à 499 personnes	2%
500 à 999 personnes	1%
1000 personnes et plus	1%