

Enquête

« Pratiques numériques des salariés en 2016 »



Contact presse:

Xavier Roc
Agence Ozinfos
06 27 26 49 65
eleas@ozinfos.com

Contexte de l'étude

Cible	1.010 personnes représentatives de la population active française métropolitaine, âgées de 15 ans et plus.
Critères de quotas	<p>La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas sur les données de l'Enquête Emploi Insee 2014, d'après les critères :</p> <ul style="list-style-type: none">• De sexe• D'âge• De statut professionnel : cadres, professions intermédiaires, employés, etc.• La zone géographique : nord, sud, région parisienne• Le secteur d'activité : industrie, construction, activités de service, etc. <p><i>Exclusion du champ d'étude : Agriculteurs / Ouvriers / Sans-emploi</i></p>
Dates de terrain	L'enquête a été administrée du mardi 20 septembre au mercredi 28 septembre 2016.
Mode de recueil	Les interviews ont été recueillies via un questionnaire auto-administré en ligne.
Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none">• L'usage des outils et des technologies numériques P 6• L'impact des outils numériques P 13• Les attentes du numérique P 23

Numérique



- Ensemble des outils (ordinateur fixe ou portable, tablette, smartphone, visioconférence,...) et des technologies de traitement de l'information (logiciels métier et applications).

Evolution
numérique de
l'entreprise



- Impact(s) des outils et des nouvelles technologies sur le fonctionnement de l'entreprise et le rapport au travail.

Par exemple :

En interne, dans l'organisation du travail, les processus industriels, logistiques, administratifs, la relation avec les collègues et le management.

Dans l'activité de l'entreprise, au niveau de la conception des produits ou des services.

En externe, dans la relation avec les clients, les fournisseurs et les sous-traitants.

Structure de l'échantillon

Sexe

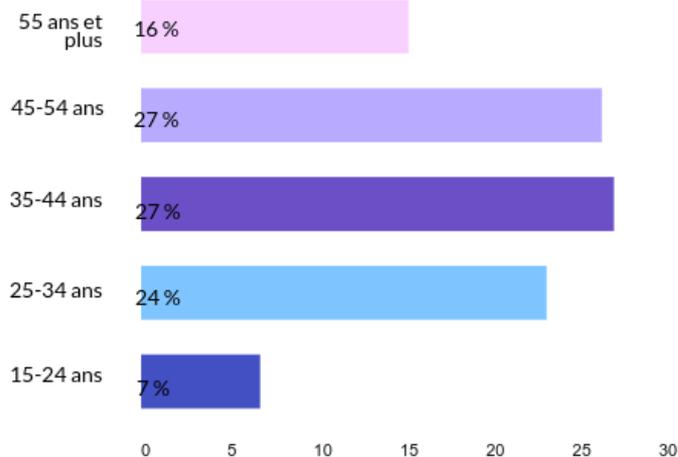


44,2 %

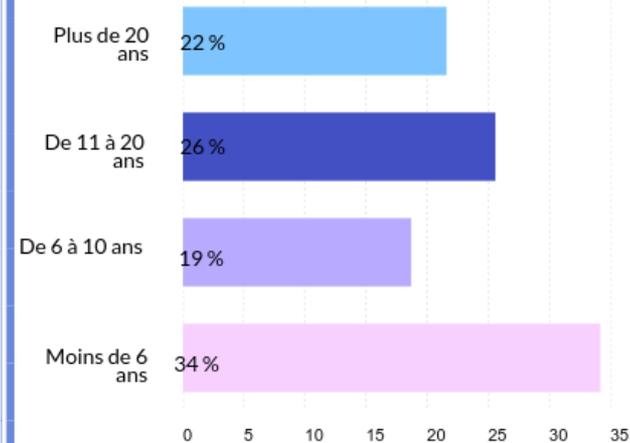


55,8 %

Âge



Ancienneté



Région

Moitié nord de la France



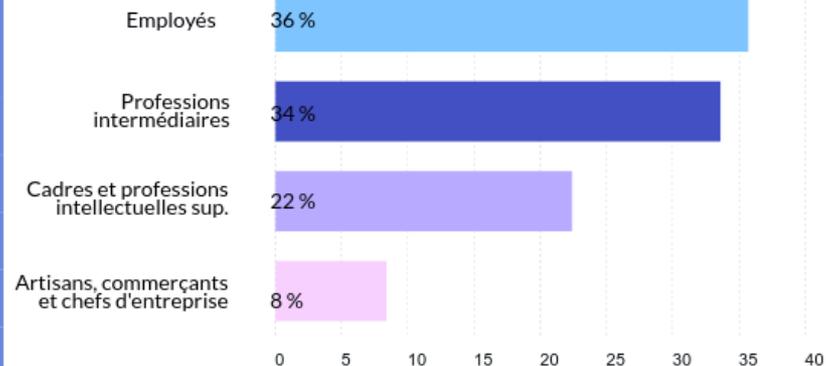
Moitié sud de la France



Région parisienne



CSP



Secteurs d'activité - en %



Les usages des outils et/ou technologies numériques au quotidien

Temps et fréquence d'utilisation

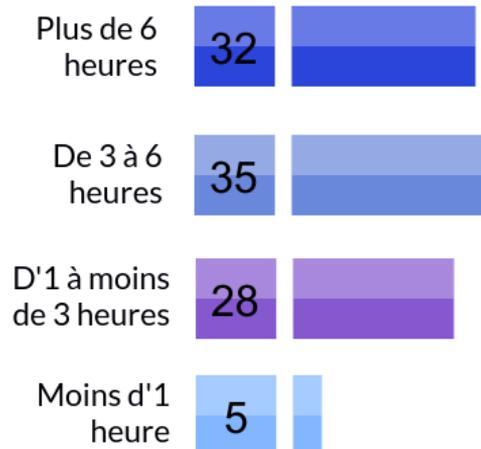
L'usage des outils et des technologies numériques est aujourd'hui généralisé. Ils s'intègrent pleinement à l'activité professionnelle.

- Une fréquence d'utilisation quotidienne importante.
- Tous les secteurs professionnels sont fortement concernés par l'usage du numérique.

67,2 % les utilisent en moyenne au moins 3 heures au cours d'une journée.

Seuls **5,2 %** de la population active utilisent moins d'1 heure par jour les outils numériques.

Ensemble de la population



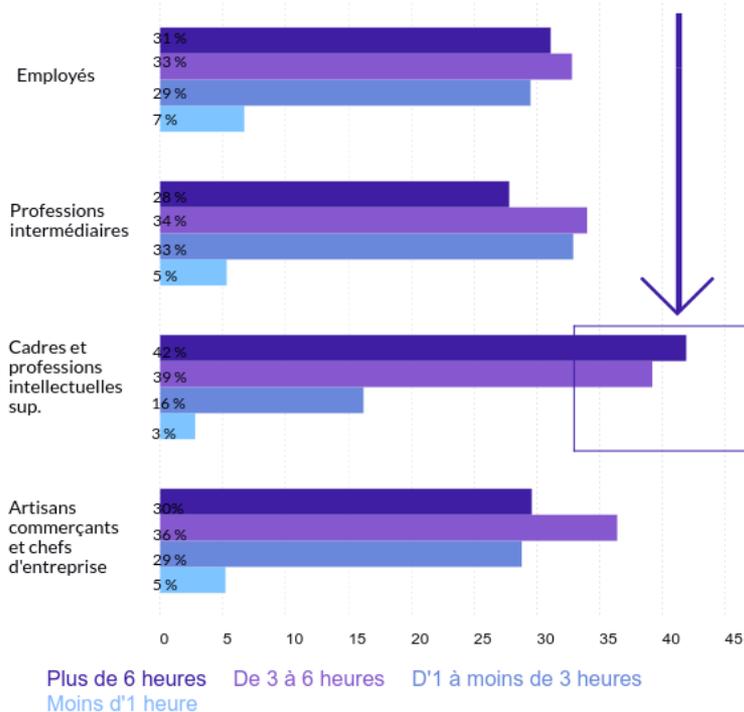
Secteurs (au moins 3h/jour)

- 90%** • Information & communication
- 89%** • Activités immobilières
- 82%** • Activités financières & assurances
- 78%** • Activités spé., scientifiques et techniques et services admin.
- 75%** • Construction
- 70%** • Industrie
- 69%** • Commerce, transports, hébergement et restauration
- 60%** • Autres activités de services
- 58%** • Administration publique, enseignement, santé et sociale

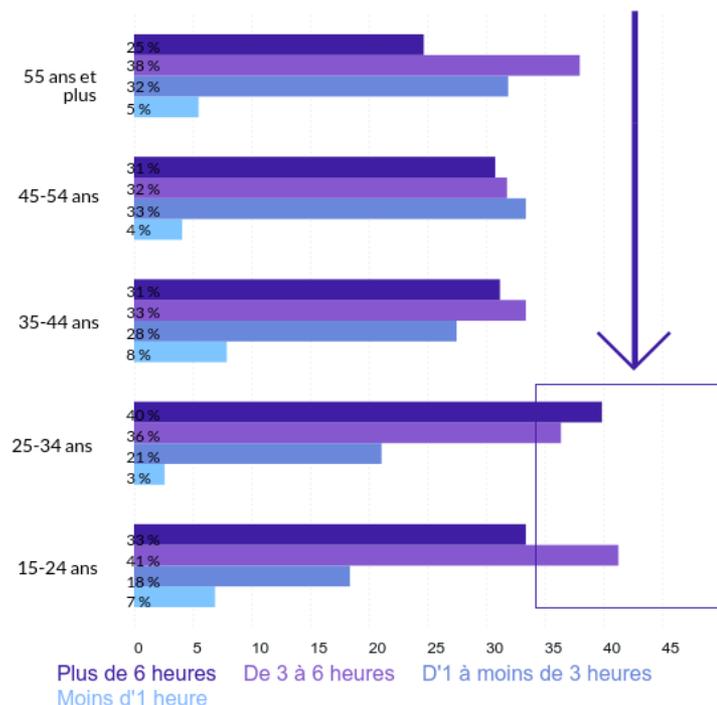
Temps et fréquence d'utilisation

Des populations sont plus exposées que d'autres à un usage intensif des outils et technologies numériques.

- Les cadres et professions intellectuelles supérieures utilisent plus les outils numériques que les autres statuts professionnels. (81,1%).



- Les jeunes âgés de 15 à 34 ans plébiscitent ces outils et les utilisent très fréquemment. (75,9%).

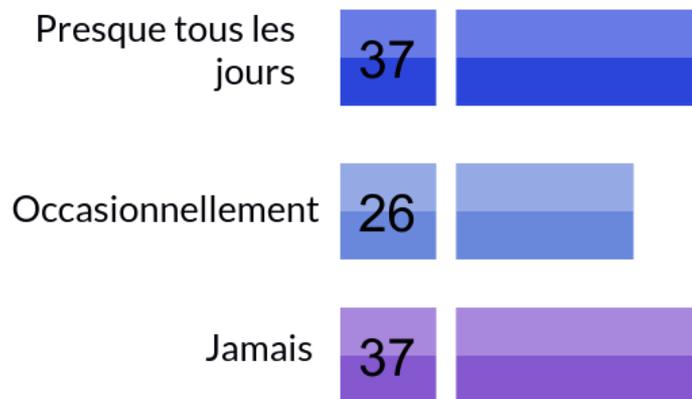


Les usages hors temps de travail

Une polarisation des usages hors temps de travail des outils numériques.

- **36,7 %** de la population active utilise « presque tous les jours » à des fins professionnelles les outils/technologies numériques hors temps de travail
- **37,3%** ne le font jamais

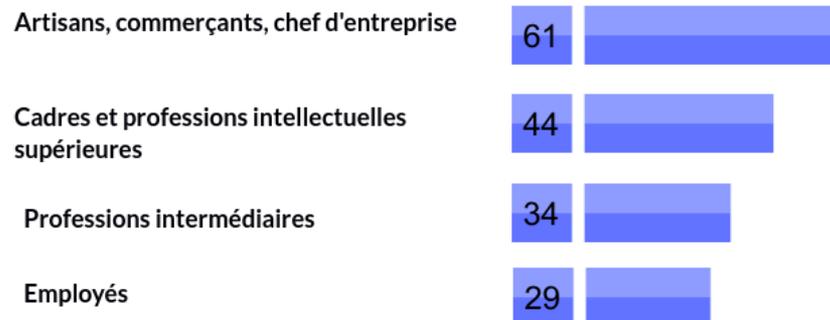
Ensemble de la population



Près d' un cadre sur deux est exposé à des débordements quotidiens du temps professionnel sur le temps personnel à cause des outils numériques.

Ces débordements sont beaucoup plus rares chez les employés et les professions intermédiaires en raison de missions plus cadrées et un temps de travail plus normé.

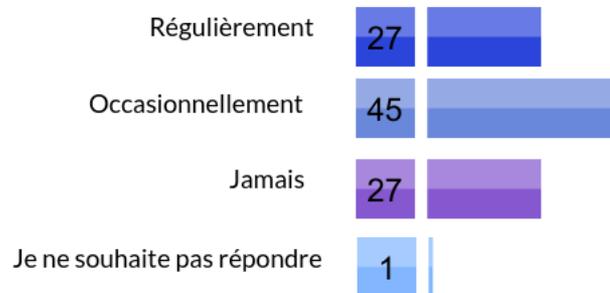
Réponse : Presque tous les jours



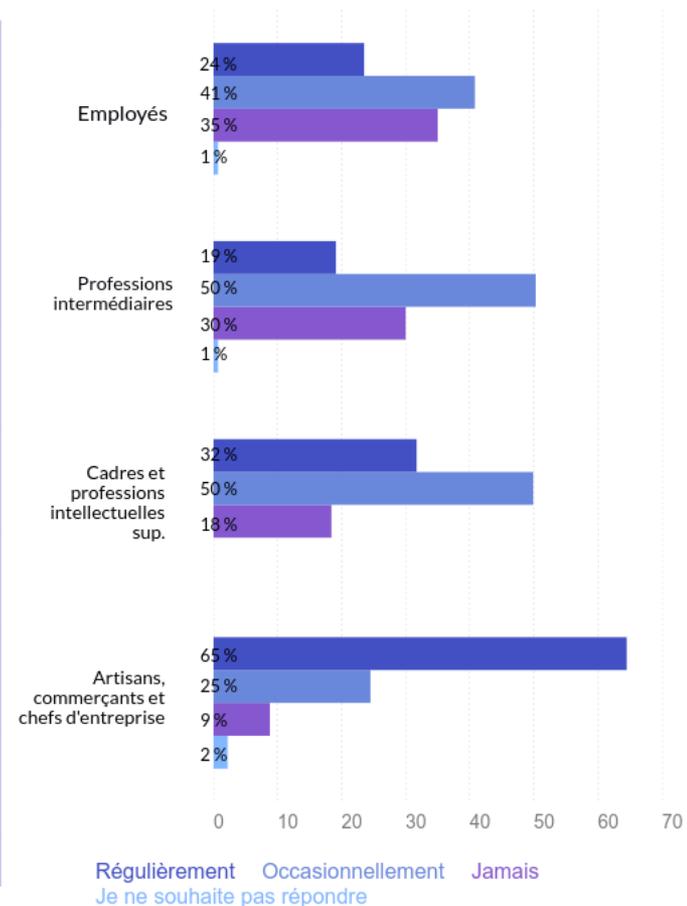
L'usage personnel du numérique professionnel

Plus d'un actif sur quatre utilise ses outils numériques professionnels à des fins personnels.

Ensemble de la population



Catégorie socioprofessionnelle



- Ces usages ne relèvent pas forcément de l'abus : le statut des actifs français est très discriminant pour expliquer ces comportements.

Les cadres et les chefs d'entreprise, artisans et commerçants sont les actifs qui utilisent le plus fréquemment les outils numériques professionnels à des fins personnels, attestant du mouvement de brouillage des temps de vie professionnelle et de la vie privée.

A noter : les jeunes, rompus aux usages de l'informatique et du numérique (« digital natives ») mixent également les usages professionnels et personnels des outils numériques (33% des 15-34 ans répondent « Régulièrement »).

Le droit à la déconnexion

Droit à la déconnexion : seul 1 salarié sur 5 estime que leur entreprise intervient pour limiter les usages des outils numériques hors du temps de travail.

> Une prévention des excès du numérique limitée dans les entreprises françaises.

22,0 %

de la population active estime que leur entreprise intervient pour limiter les usages des outils numériques hors du temps de travail.

> Mais une population active française qui plébiscite le droit à déconnexion.

61,9 %

de la population active exprime de fortes attentes envers leur entreprise quand au droit à la déconnexion.

DROIT A LA DÉCONNEXION (Plutôt oui) :

Des attentes plus fortes en matière de droit à la déconnexion chez les plus gros utilisateurs des outils numériques.

Secteur de l'information et de la communication

15-24 ans

Cadres et professions intellectuelles sup.

78

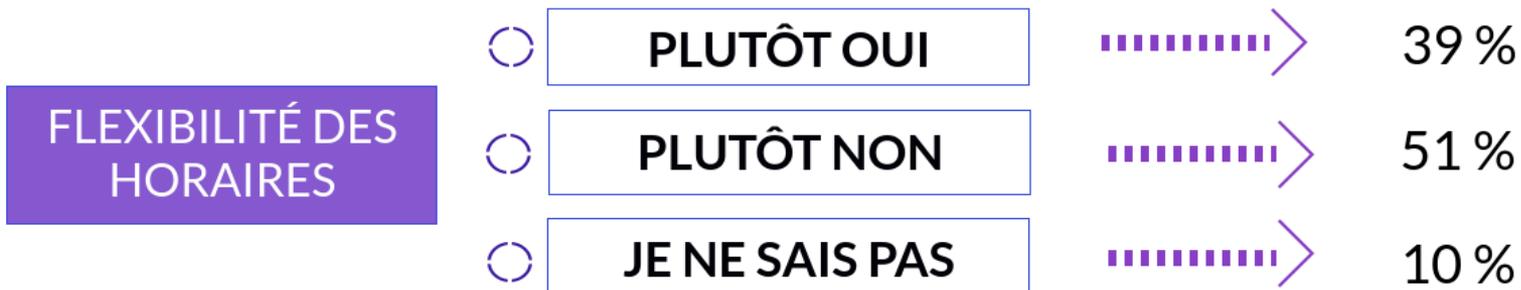
76

75

Q : Votre entreprise a-t-elle mis en place des règles pour limiter l'utilisation des outils et/ou technologies numériques hors du temps de travail ? - Je pense que des règles devraient être mises en place par mon entreprise pour limiter l'utilisation des outils / technologies numériques à des usages professionnelles en dehors de mes horaires de travail (droit à la déconnexion)

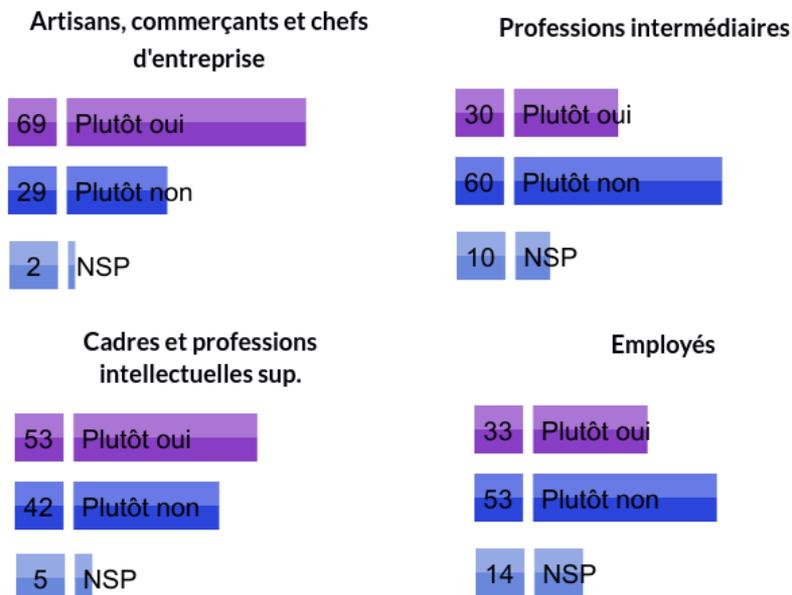
Souplesse horaire

Des outils numériques qui offrent de la souplesse horaire à 39 % de la population active.



> Une souplesse horaire qui est fréquemment appréciée par les chefs d'entreprise, artisans, commerçants (**69 %**) et les cadres (**53 %**).

> Une souplesse horaire souvent jugée non nécessaire par les professions intermédiaires (**60 %**) et les employés (**53 %**) aux horaires de travail généralement plus normés.



Q : Je trouve que les outils et technologies numériques me donnent plus de flexibilité dans mes horaires de travail (travail à distance par exemple)

Les effets des outils et des technologies numériques sur l'activité professionnelle

Le numérique comme opportunité

Une numérisation de l'activité professionnelle perçue comme un vecteur de mise en mouvement des organisations et des individus.

LE NUMÉRIQUE EST CONSIDÉRÉ
COMME :



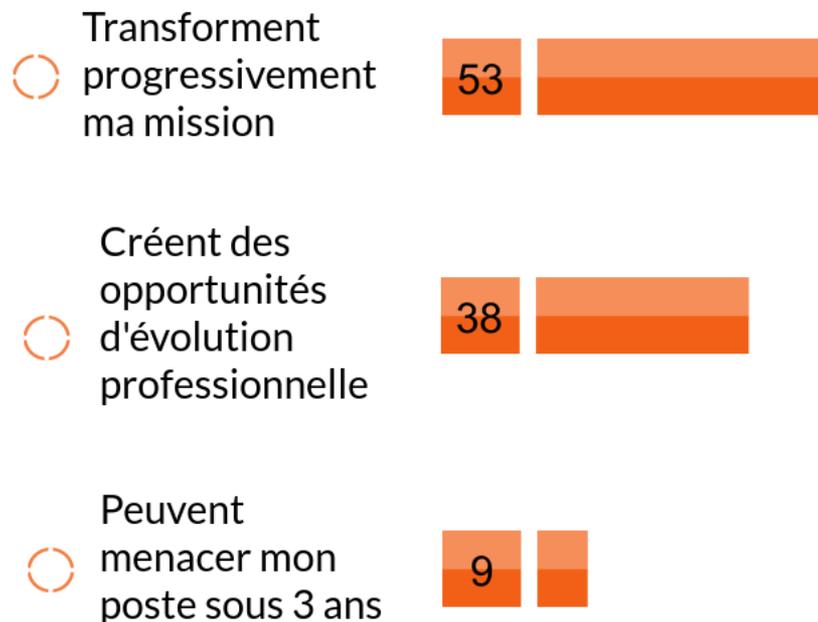
1/ Un vecteur de transformation des missions pour 1 actif sur 2.



2/ Une opportunité d'évolution professionnelle pour 4 actifs sur 10.



3/ Une menace sur l'avenir pour seulement 1 actif sur 10.



Le numérique comme opportunité

1/ Transformation de la mission

Les cadres et professions intellectuelles sup. : **58,9 %**

Les professions intermédiaires : **59,4 %**

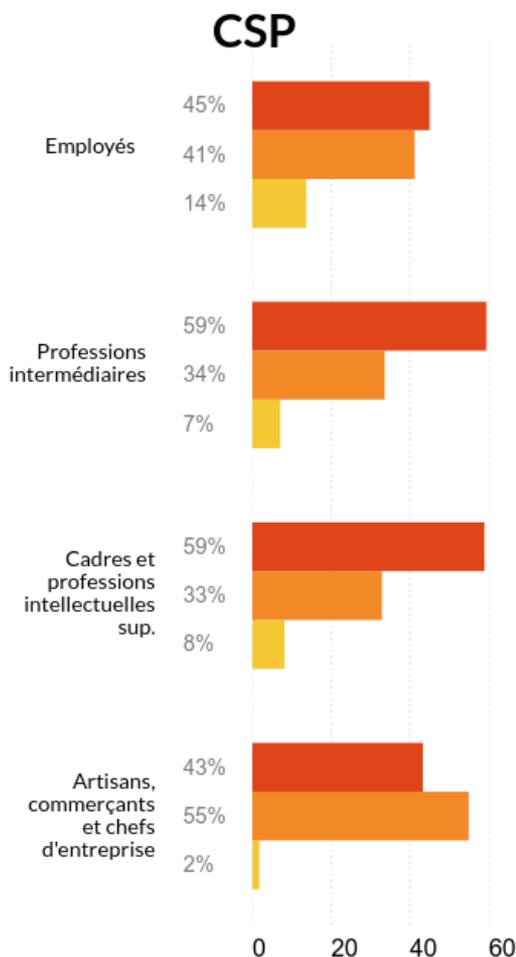
2/ Opportunités d'évolution

Les employés : **41,2 %**

Les chefs d'entreprise, artisans et commerçants : **54,9 %**

3/ Sentiment de menace

Les employés : **13,7 %**



transforment progressivement mon travail
créent des opportunités d'évolution professionnelle
peuvent menacer mon poste sous 3 ans

Secteurs

Transformation de la mission :

Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale : **61,4 %**

Opportunités d'évolution :

Construction : **55,3 %**

Une menace pour :

Activités financières et d'assurance : **19,5 %**

Progrès versus stress numérique

Les effets du numérique sont considérés comme un progrès pour une majorité de la population active française.

Ensemble de la population

Essentiellement un progrès 59

N'ont pas changé fondamentalement mon travail 19

Essentiellement une source de stress 15

Je n'ai pas d'avis 7

Vecteur de transformation des missions professionnelles, l'utilisation des outils et des technologies numériques est perçue positivement par 6 actifs sur 10.

Le numérique dans ses usages ordinaires n'est considéré comme une source de stress que par 15% de la population active française.

Ensemble de la population

Le sentiment de progrès est plus largement présent chez la population qui estime que les outils numériques sont un facteur :

- de création d'opportunité d'évolution professionnelle : **70,1%**
- de transformation : **58,7%**

Ceux qui perçoivent les outils numériques comme une menace pour leur poste, les considèrent plus nettement comme un générateur de stress : **56,7%**



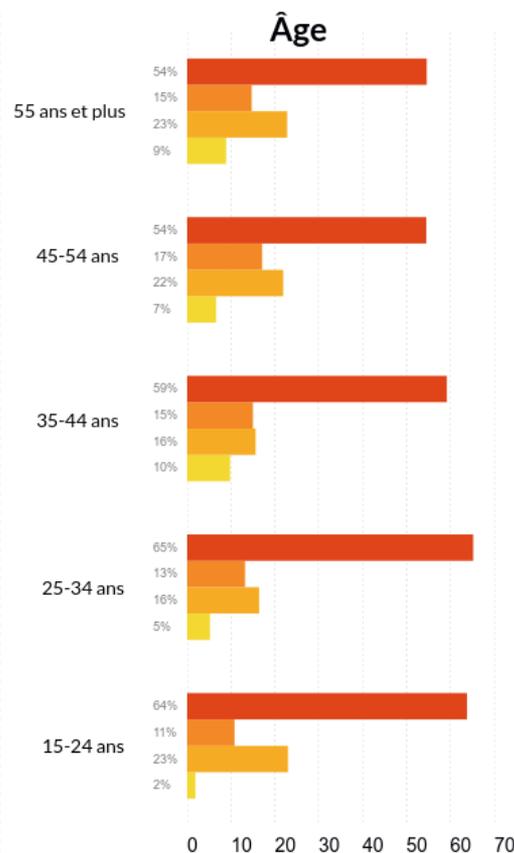
Q : Je pense que les outils et technologies numériques utilisés dans mon activité professionnelle : - Je pense que les effets du numérique sur mon métier sont :

Progrès versus stress numérique

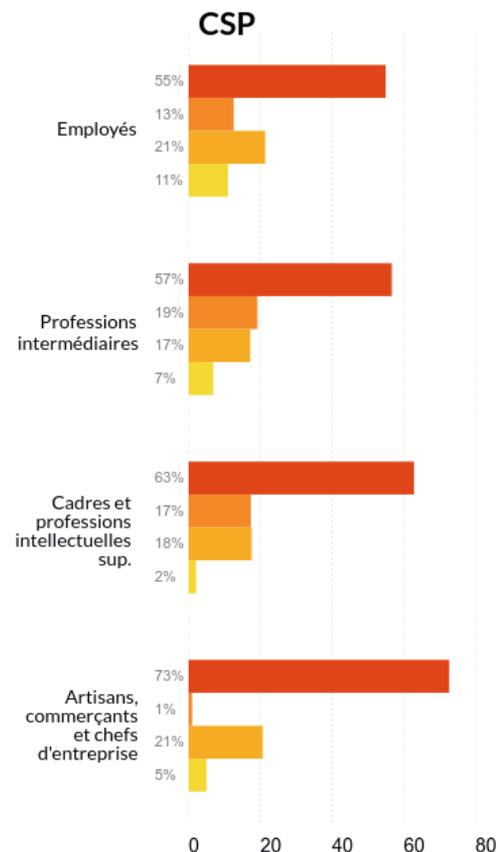
Le numérique est plus fréquemment perçu comme un progrès par les gros utilisateurs de ces outils et technologies.

Un progrès

- Les **59 %** de la population qui déclarent que les outils numériques sont «essentiellement un progrès» sont :
 - Les jeunes : **63,8 %**
 - Artisans, commerçants et chefs d'entreprise : **72,7 %**
 - Les cadres : **62,9 %**



Essentiellement un progrès
Essentiellement une source de stress
N'ont pas changé fondamentalement mon travail
Je n'ai pas d'avis



Essentiellement un progrès
Essentiellement une source de stress
N'ont pas changé fondamentalement mon travail
Je n'ai pas d'avis

Progrès versus stress numérique

- **59 %** des actifs déclarent que les outils numériques sont «**essentiellement un progrès**»

- **15 %** des actifs estiment que l'usage des outils numériques est «**essentiellement une source de stress**»

Secteurs

Les secteurs **les plus positifs** à l'égard des effets du numérique sur le métier sont :

Le numérique est plus fréquemment **une source de stress** dans les secteurs plus directement menacés par ces technologies :

84%

Le secteur des activités immobilières

75%

Le secteur de l'information et de la communication

26%

Des activités financières et d'assurance

22%

De l'industrie manufacturière, industries extractives et autres

Progrès versus stress numérique

Raisons du progrès - 59 %

- Rapidité et vitesse d'exécution
- Meilleure qualité

Raisons du stress - 15 %

- Urgence
- Perte de temps
- Contrôle du travail

Parmi les 59 % :

73 %

il m'aide à travailler plus rapidement

63 %

il me permet de faire un travail de meilleure qualité

52 %

il m'aide à mieux communiquer

21 %

il facilite la relation avec mon manager

Parmi les 15% :

41 %

Crée un sentiment d'urgence permanente

36 %

Me fait perdre du temps

35 %

Permet à mon entreprise de contrôler mon travail

28 %

Rend mon travail moins intéressant

26 %

Détérioré la relation avec mon management

17 %

Il m'empêche de me concentrer

Progrès versus stress numérique

Champ : les **59 %** de la population qui déclarent que les outils numériques sont «essentiellement un progrès».

Raisons du progrès

Rapidité et vitesse d'exécution

Travail de meilleure qualité

Selon les CSP

Les professions intermédiaires : **74,6 %**
Les employés : **74,1 %**

Les artisans, commerçants et chefs d'entreprise : **68,8 %**
Les cadres et professions intellectuelles sup. : **68,5 %**

Progrès versus stress numérique

Champ : les **15 %** de la population qui estiment trouver «essentiellement une source de stress» dans l'usage des outils numériques.

Raisons du stress

Urgence

Les cadres : **52,4 %**

Les professions intermédiaires : **44,4 %**

Perte de temps

Artisans, commerçants et chefs d'entreprise : **45,1 %**

Contrôle

Les professions intermédiaires : **37,4 %**

Les employés : **37,0 %**

Selon les CSP

Les attentes sur le numérique dans un contexte professionnel

Le numérique : un enjeu RH

Des attentes fortes en matière d'accompagnement et de formation par rapport aux outils numériques et aux évolutions métier.

Attentes autour de la formation

63 Plutôt oui

22 Plutôt non

15 NSP

ET

Attentes autour de l'accompagnement

64 Plutôt oui

21 Plutôt non

15 NSP

acquérir de nouvelles compétences numériques : **64,1 %**

Des attentes d'accompagnement centré avant tout sur l'acquisition de compétences

adapter l'organisation des process aux nouvelles tâches numériques : **36,6 %**

m'adapter aux nouveaux métiers issus du numérique : **27,2 %**

faire des ateliers collectifs pour créer de nouvelles modalités de coopération adaptées aux nouvelles tâches numériques : **20,1 %**

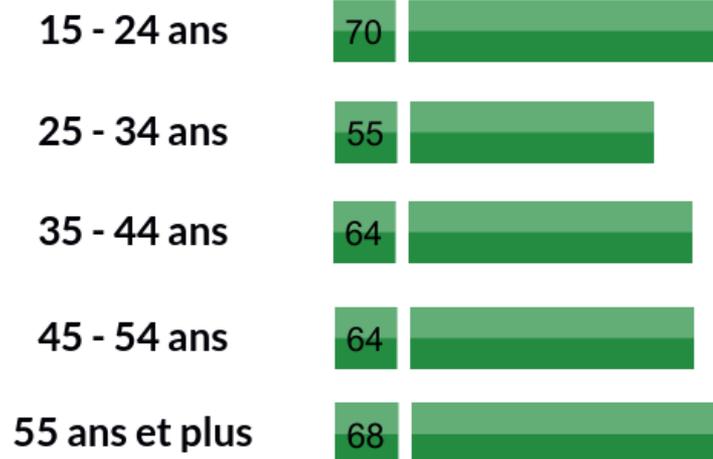
gérer le stress lié au numérique pour être plus efficace : **24,0 %**

Le numérique : un enjeu RH

Des souhaits de formation et d'accompagnement tendanciellement plus forts avec l'avancée en âge

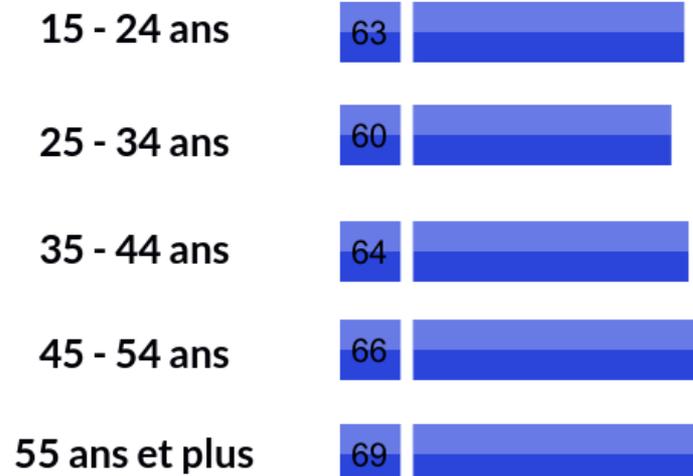
LA FORMATION - Selon l'âge

Réponse : Plutôt oui



L'ACCOMPAGNEMENT - Selon l'âge

Réponse : Plutôt oui



Actions d'accompagnement - Les cadres

2 cadres sur 3 expriment le souhait d'un accompagnement de leur entreprise pour **acquérir de nouvelles compétences numériques** - **66,8 %**

Dans une moindre mesure, **36,6 %** des cadres souhaiteraient que leur entreprise les accompagne pour **adapter l'organisation des process aux nouvelles tâches numériques**

30,1 % souhaitent un accompagnement pour gérer le stress lié au numérique

En revanche, seul un cadre sur cinq souhaite la mise en place d'actions pour faire des ateliers collectifs - **20,0 %**

Acquérir de nouvelles compétences numériques

67



Adapter l'organisation des process aux nouvelles tâches numériques

37



Gérer le stress lié au numérique pour être plus efficace

30



M'adapter aux nouveaux métiers issus du numérique

28



Faire des ateliers collectifs pour créer de nouvelles modalités de coopération adaptées aux nouvelles tâches numériques

20



Le numérique : un enjeu RH

Des attentes différenciées selon l'âge

Les **jeunes** ont des attentes autour de la rapidité et de l'efficacité

LIGNE DE FORCE

> Une tendance à l'acceptation des technologies numériques.

• Être plus réactive et efficace dans la résolution des dysfonctionnements des outils numériques

58 15-24 ans

47 >= 55 ans

• Me proposer des logiciels plus efficaces

59 15-24 ans

44 >= 55 ans

Les **anciens** veulent comprendre les métiers et être associés aux changements

> Rapport de questionnement sur les outils et les technologies numériques.

• M'associer à l'évolution de mon poste de travail et des outils numériques

28 15-24 ans

54 >= 55 ans



A propos d'Eléas

Fondé en 2001, Eléas est un cabinet conseil spécialiste de la qualité de vie au travail et de la prévention des risques psychosociaux. Basés sur l'approche systémique, les dispositifs mis en œuvre par Eléas mobilisent l'ensemble des acteurs concernés autour des leviers et des forces de l'organisation (Direction générale, Direction des ressources humaines, management, CHSCT, IRP, médecine du travail...).

Eléas propose aux entreprises des démarches d'accompagnement sur-mesure et intervient dans cinq domaines principaux : les études et diagnostics, l'accompagnement des transformations et mutations, les dispositifs d'écoute et de soutien psychologique, la gestion des événements critiques, la formation et le coaching.

L'équipe Eléas est constituée de 20 consultants et d'un réseau national de 160 experts certifiés spécialistes dans différents domaines : prévention des risques psychosociaux, sociologie des organisations, psychologie clinique, management des hommes, pédagogies innovantes, communication, relations et climats sociaux, ergonomie, médecine. Le cabinet intervient auprès de grandes entreprises privées et publiques, d'ETI, de PME, d'associations et de collectivités

Eléas bénéficie d'une habilitation IPRP (Intervenant en Prévention des Risques professionnels), de l'agrément du ministère du travail et d'une qualification OPQF (Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation).

Pour plus d'informations : www.eleas.fr