



Conseil en stratégies de changement

Les salariés et l'Entreprise numérique

*Enquête internationale
sur l'attractivité de l'entreprise numérique
réalisée par BVA*



Février 2010

Ce document reste la propriété intellectuelle de BPI. Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tiers quels qu'ils soient sans l'autorisation expresse de BPI. Des documents spécifiques pourront être réalisés autant que de besoin pour servir de supports de communication.



Les salariés, les actifs et l'entreprise numérique

- Les salariés et les actifs de tous métiers, de tous niveaux, sont-ils prêts à accepter l'introduction des technologies numériques et de l'Internet dans l'entreprise ?
- Pour y faire quoi ?
- Avec quelles motivations ? Quelles réserves ?

Les actifs et l'entreprise numérique

Une étude de « Sociologie du Travail » lancée à l'initiative de BPI, avec la collaboration de l'équipe de Netexplorateur :

- un sondage réalisé en décembre 2009 par BVA par ITV online,
- auprès de 7 275 « actifs » au total (de tous âges et tous statuts professionnels, de toutes tailles et activités d'entreprise), internautes réguliers ou occasionnels,
- dans 12 pays (de la Chine aux USA en passant par l'Europe de l'Est, la Scandinavie et l'Europe Occidentale).

Une étude en 2 parties

■ L'attractivité d'une entreprise numérique

Les interviewés – actifs internautes - se prononcent sur **10 scénarios** décrivant de nouvelles manières d'organiser l'entreprise et d'y travailler avec les technologies numériques.

■ Quels critères pour une entreprise « idéale », selon ces interviewés internautes.

Les interviewés sélectionnent dans une liste les critères de leur choix, en se plaçant dans les **4 rôles** qui sont les leurs conjointement – clients, salariés, investisseurs et citoyens.

3 familles de scénarios d'Entreprise Numérique :

- Les scénarios créateurs de valeur, pour les salariés ou pour l'entreprise
- Les scénarios outils d'organisation du travail
- Les scénarios de changement de contrat social

Scénario DIALOGUE INTERACTIF

une entreprise... qui permet à tout collaborateur de poser toute question à la direction, avec l'assurance d'une réponse très rapide. Questions-réponses publiques, consultables par tous.

Scénario CO-MARKETING

une entreprise... qui fait participer ses clients à la création et au lancement de nouveaux produits et services afin d'optimiser la performance de son processus d'innovation.

Scénario CROWD KNOWLEDGE

une entreprise... qui organise l'entraide professionnelle entre ses salariés. Les conseils mutuels constituent une banque de connaissances professionnelles accessible à tous les employés.

Scénarios Créateurs de valeur

Scénario FREE SURFING

une entreprise... qui encouragerait ses collaborateurs à accéder librement à Internet pour y trouver des idées créatives, discuter avec des experts.

Scénario INNER FACEBOOK

une entreprise... qui crée une plateforme d'échange où les salariés peuvent constituer des équipes en invitant d'autres salariés à participer à leurs projets.

Scénario TÉLÉTRAVAIL

une entreprise... qui a de moins en moins de bureaux centralisés, un grand nombre de ses salariés travaillant depuis chez eux par Internet.

Scénario WORK-TRACKING

une entreprise...qui a beaucoup de salariés dispersés sur le terrain, dans d'autres entreprises ou en télétravail chez eux et qui suit à distance leur travail, communique avec eux et peut mesurer leur performance en permanence.

Scénario WORLD NETWORK

une entreprise...dont les salariés et les partenaires sont dispersés dans le monde entier, mais travaillent ensemble tous les jours à distance.

Scénarios Outils d'organisation du travail

Scénario FREE-LANCE.COM

une entreprise...qui privilégie des collaborateurs temporaires à des salariés permanents.
Elle les recrute par Internet au jour le jour, pour des missions d'une journée, d'une semaine ou d'un mois.

Scénarios Changement du contrat social

Scénario MICRO-JOBS

une entreprise...qui n'a plus de salariés permanents et qui organise le travail au jour le jour de manière flexible : elle découpe les gros travaux en différentes tâches qu'elle fait réaliser par des spécialistes, n'importe où dans le monde, pendant quelques heures ou quelques minutes seulement.

3 familles de scénarios d'Entreprise Numérique

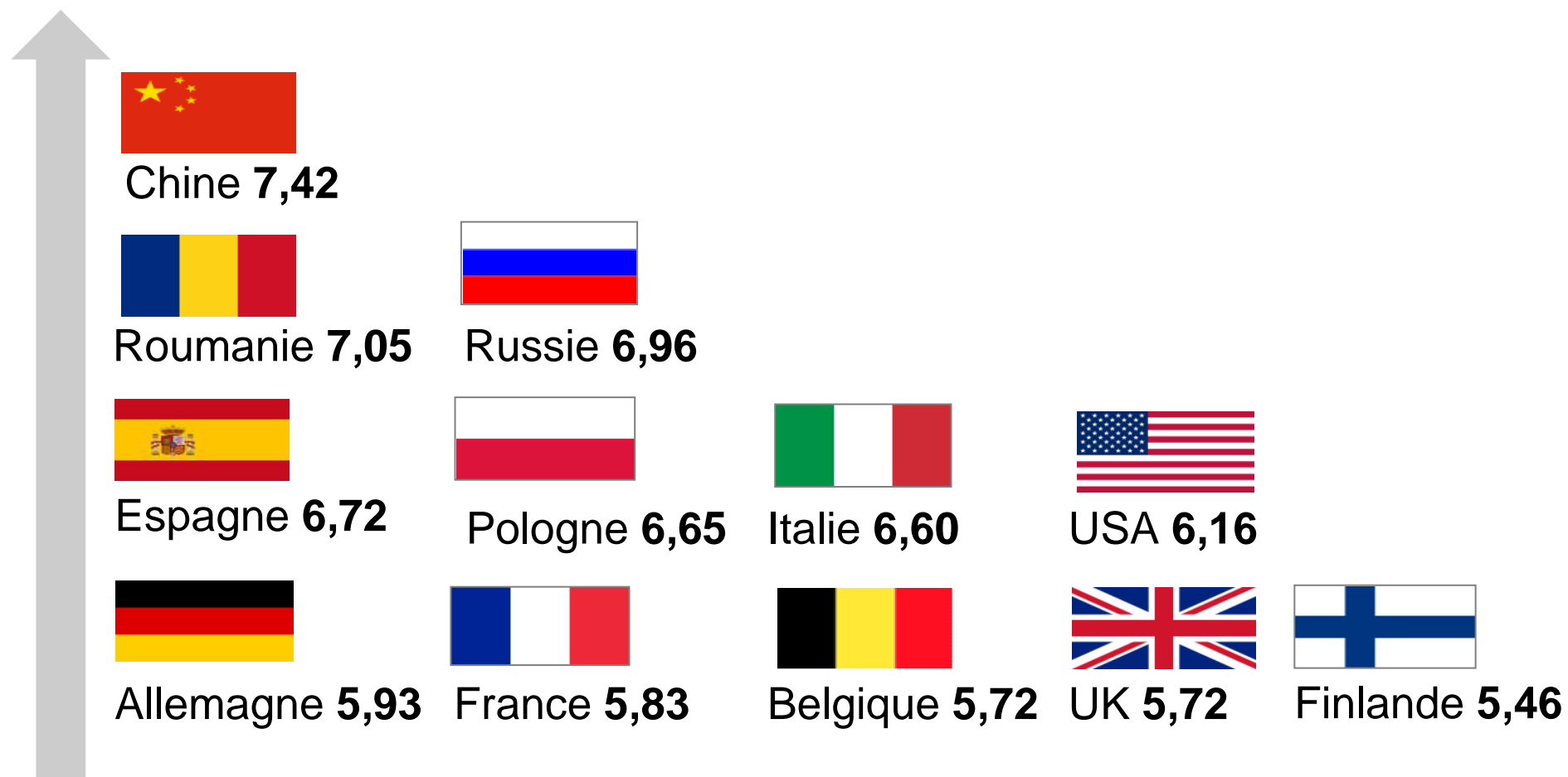
- **Les scénarios créateurs de valeur, pour les salariés et pour l'entreprise :**
« *Dialogue interactif* », « *Inner Face Book* » et « *Free Surfing* »
« *Crowd Knowledge* », « *Co-Marketing avec les clients* »
- **Les scénarios outils d'organisation du travail :**
« *TéléTravail* », « *World Network* », « *Work Tracking* »
- **Les scénarios changement du contrat social :**
« *Micro-Jobs* » et « *Freelance.com* »

Première partie : l'Entreprise Numérique est-elle attractive ?

L'Entreprise Numérique est globalement **ATTRACTIVE**

dans 8 scénarios sur 10

Les actifs les **plus** attirés par les promesses de « l'Entreprise Numérique »



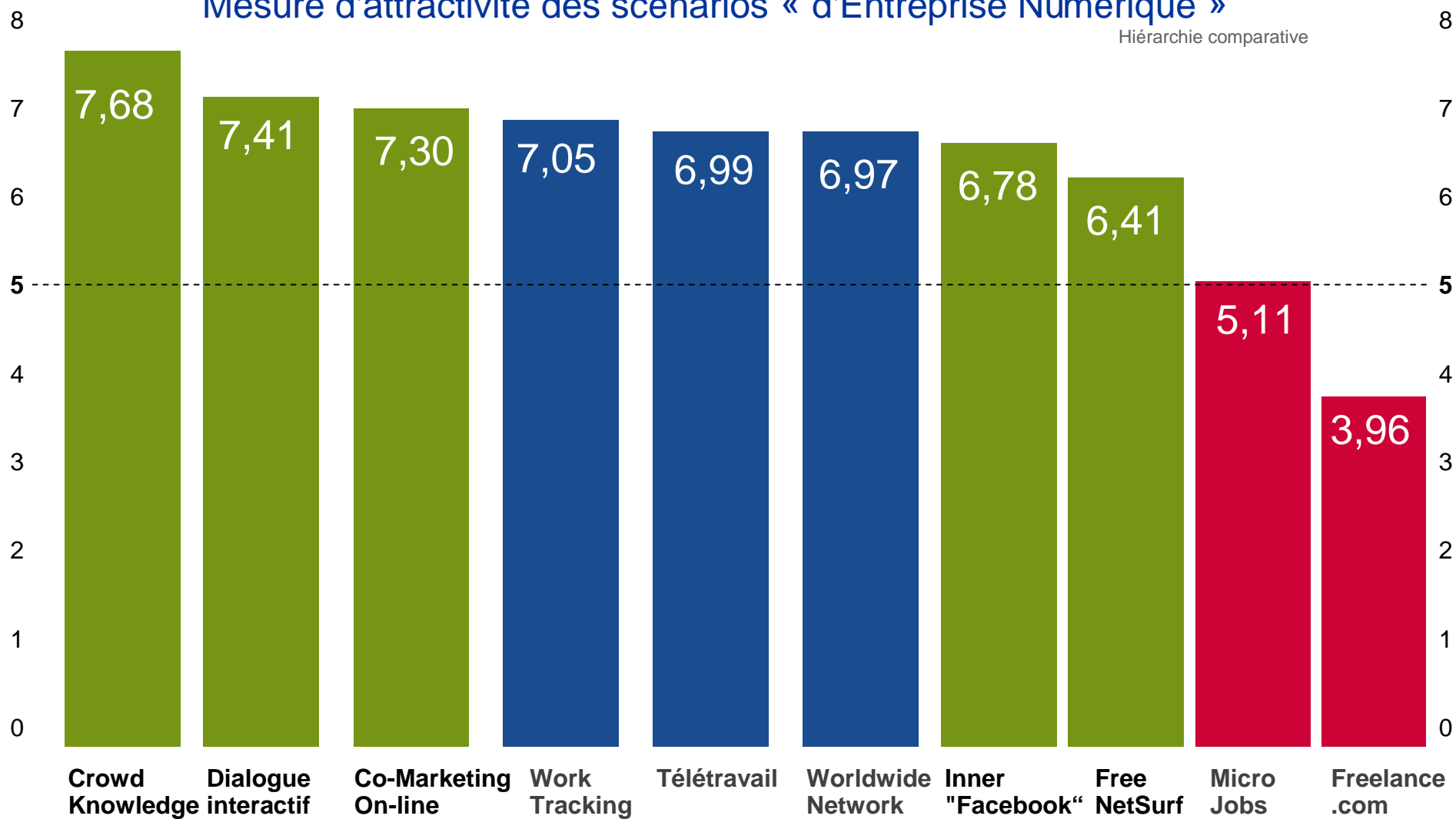
Note moyenne (de 0 à 10) donnée par chaque échantillon national sur l'ensemble des 10 scénarios

Quels sont les scénarios
les plus attractifs ?

- Les scénarios les plus attractifs sont les scénarios créateurs de valeur
« *Crowd Knowledge* », « *Dialogue interactif* » et « *Co-Marketing avec les clients* »
- Viennent ensuite les scénarios outils d'organisation du travail
« *TéléTravail* », « *World Network* », « *Work Tracking* »
- Les mal-aimés sont les 2 scénarios de « *Micro-Jobs* » et « *Freelance.com* »
qui remettent en cause le contrat social

Mesure d'attractivité des scénarios « d'Entreprise Numérique »

Hiérarchie comparative



Calcul d'une note moyenne (0 à 10)

Quelle Entreprise Numérique pour quelles
Catégories Socio-Professionnelles
(CSP) ?

Nuances d'attractivité relative selon les CSP

Pour les diplômés supérieurs
patrons, cadres, managers et professions libérales

“World Network“

“Micro-Jobs“

“Freelance.com“

Pour les diplômés secondaires
ouvriers, techniciens, maîtrise
métiers de production

“Crowd Knowledge“

“Dialogue interactif“

“Co-Marketing“

Pour les diplômés secondaires
employés administratifs
tertiaires

“TéléTravail“

“Work Tracking“

“Free NetSurf“

“Inner Facebook“

- Attractivité réelle pour l'entreprise numérique, mais avec quelles conséquences ?
- Comment prendre en compte les critères d'attractivité qui recueillent le plus de suffrages ?
- Quelles pistes pour le management et la gestion des ressources humaines de cette entreprise numérique ?

Deuxième partie :

Quelle entreprise idéale pour ces actifs internautes ?

Que représente l'Entreprise Numérique pour eux ?

4 grandes familles
d'actifs
face à l'Entreprise
Numérique.

4 sociotypes

Les 4 SOCIOTYPES

Techno-Curieux
16 %

Techno-Village
37 %

Techno-Ambitieux
27 %

Techno-Citizens
20 %

43 %

2 Sociotypes

« ENTHOUSIASTES »

Techno-Curieux

16 %

Techno-Ambitieux

27 %

57 %
2 Sociotypes
« PRUDENTS »

Techno-Citizens
20 %

Techno-Village
37 %

Techno-Curieux
16 %

Techno-Village
37 %

Techno-Ambitieux
27 %

Techno-Citizens
20 %

Techno-Curieux (16 %)

Leur profil d'actifs

+ d'hommes

+ Diplômés supérieurs

< 40 ans

+ fonctions de management

+ en entreprises moyennes & grandes

Le profil **le plus enthousiaste** des applications numériques dans l'entreprise
Scénarios préférés : **Crowd Knowledge**, **World Network**, **Free Surfing**

CORPORATE IMAGE :

World Co

*GreenTech
Innovantes*

Soft DRH

Utilité sociale

Techno-Curieux (16 %)

Leurs critères attractifs d'entreprise

...en tant que **CLIENTS** :

Une offre de qualité, une sensibilité écologique
Entreprise multinationale Hi-Tech

...en tant que **SALARIÉS** :

Autonomie
Leader mondial de son secteur
Innovateur en GreenTech

...en tant qu'**INVESTISSEURS** :

R&D sur des secteurs d'avenir
World Company respectueuse de l'environnement
et de l'humain

...en tant que **CITOYENS** :

Fiers d'une entreprise nationale, à la fois écologique et
Hi-Tech

« TECHNO-CURIEUX »

est a priori **enthousiaste** de toute solution numérique d'autant plus s'il y perçoit...

- une **ouverture** personnelle au monde
- une nouvelle forme de **relations communautaires**
- une forme de **GreenTech**

UN PROGRÈS DE CIVILISATION

Techno-Curieux
16 %

Techno-Village
37 %

Techno-Ambitieux
27 %

Techno-Citizens
20 %

Techno-Ambitieux (27 %)

Leur profil d'actifs

+ d'hommes

+ de métiers de
production industrielle

+ 20/30 ans

+ en PME ou
moyennes entreprises

Un des 2 profils *les plus enthousiastes*

Scénarios préférés : **Micro-Jobs**, World Network, Work-Tracking

CORPORATE
IMAGE :

*Hi-Tech
Avant garde*

Multinationale

*Agressivité
conquérante*

Profits

Techno-Ambitieux (27 %)

Leurs critères attractifs d'entreprise

...en tant que **CLIENTS** :

Professionalisme Hi-tech et multinationale

...en tant que **SALARIÉS** :

Carrière internationale
Entreprise Hi-tech, profitable

...en tant qu'**INVESTISSEURS** :

Dynamisme commercial

...en tant que **CITOYENS** :

Fiers d'une entreprise leader de son secteur à l'export comme sur le marché local
Orientée Hi-Tech et nouvelles méthodes de travail

« TECHNO-AMBITIEUX »

est a priori **enthousiaste** de toute solution numérique d'autant plus s'il y perçoit...

- une possibilité de **promotion** personnelle (au moins virtuelle)
- une nouvelle forme **d'affirmation de soi**
- une **arme** concurrentielle compétitive
- un levier de business et de **profit**

UN PROGRÈS DANS LES AFFAIRES

Techno-Curieux
16 %

Techno-Village
37 %

Techno-Ambitieux
27 %

Techno-Citizens
20 %

Techno-Village (37 %)
Leur profil d'actifs

+ 40/50 ans

+ Réguliers sur le Web

+ PME

+ Auto-entrepreneurs :
petits patrons
artisans, pommerçants

+ Diplômés secondaires

Un profil *plus prudent*

...mais relativement : toutes les notes sont supérieures à 5
sauf pour les scénarios de *Micro-Jobs* et *Freelance.com*, les plus rejetés.

Scénario préféré : *Crowd Knowledge*

**CORPORATE
IMAGE :**

*PME de
Proximité
solidaire*

*« Famille »
Relation
Humaine*

*Dynamisme
Exportateur*

Techno-Village (37 %)

Leurs critères attractifs d'Entreprise

...en tant que CLIENTS :

Un conseil très professionnel
Une entreprise locale

...en tant que SALARIÉS :

Travailler en autonomie dans une bonne ambiance

...en tant qu'INVESTISSEURS :

Un dynamisme commercial exportateur sécurisé par une DRH qui évite les conflits

...en tant que CITOYENS :

Confiance dans une PME à taille humaine qui crée de l'emploi local

« TECHNO-VILLAGE »

est modérément positif mais **prudent** devant toute solution numérique

Il sera plus motivé s'il y perçoit...

- un outil au service des **individus** et de leur **coopération** harmonieuse
- une arme pour qu'une **petite entreprise** s'affirme plus innovante et plus dynamique,
- un levier de développement à l'international

UNE CHANCE POUR « LES PETITS »

L'arme de David contre Goliath... ?

Techno-Curieux
16 %

Techno-Village
37 %

Techno-Ambitieux
27 %

Techno-Citizens
20 %

Techno-Citizens (20 %)

Leur profil d'actifs

Moins assidus sur le Web

Plus grande proportion
de plus 50 ans

Services et tertiaire

+ Très grandes
entreprises

+ Diplômés secondaires

Un des 2 profils *les plus prudents*
...mais relativement : toutes les notes sont supérieures à 5
sauf les scénarios de Micro-Jobs et Freelance.com, les plus rejetés.
Scénarios préférés : **Co-Marketing et Dialogue interactif**

CORPORATE IMAGE :

*Service au
Public*

*Priorités Locales
Citoyennes*

*Excellence
professionnelle*

Techno-Citizens (20%)

Leurs critères attractifs d'Entreprise

...en tant que CLIENTS :

Prix bas

Service au consommateur

...en tant que SALARIÉS :

Ambiance et professionnalisme

...en tant qu'INVESTISSEURS :

Se prononcent peu ou montrent une certaine méfiance.

Privilégient l'investissement long terme

...en tant que CITOYENS :

Font confiance aux entreprises donnant une priorité au service et à l'emploi local

Sont sensibles aux entreprises de service à la collectivité

« TECHNO-CITIZEN »

est modérément positif et **le plus prudent** devant toute solution numérique.

Il sera plus motivé s'il y perçoit...

- un outil au service de la **collectivité sociale**
- un instrument de dialogue et de collaboration
- un moyen de **co-marketing** relationnel plus à l'écoute des clients
- un progrès qui ne détruit pas **d'emploi local**

En bref

Techno-Curieux, une ouverture sur le monde

Techno-Ambitieux, un outil de conquête

Techno-Village, une arme du micro-dynamisme,
David contre Goliath

Techno-Citizens, une entreprise plus citoyenne, plus protectrice

Ces sensibilités sont très fortement liées aux CSP mais aussi à l'ancienneté dans l'utilisation d'Internet.

Quelle représentation de ces socio-types dans les différents pays étudiés ?

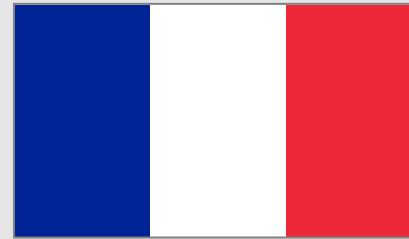
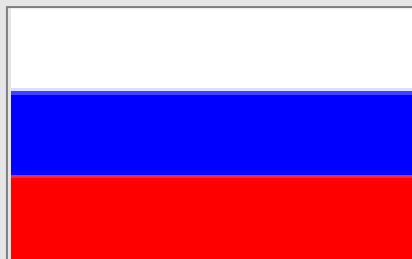
Echantillons d'actifs également internautes de profils CSP variables
selon l'ancienneté de pénétration locale d'Internet.



Techno-Curieux
16 %



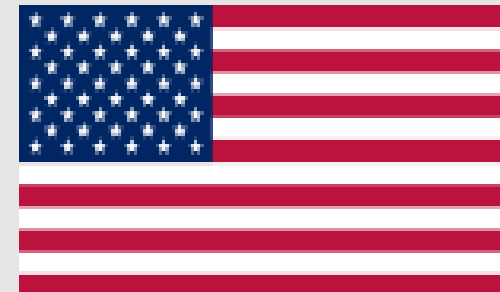
Techno-Ambitieux
27 %



Techno-Village
37 %



Techno-Citizens
20 %



- Pour les quatre sociotypes, une forte adhésion et une exigence de transparence, de collaboration, de la coopération et de l'autonomie.
- Mais des attentes particulières, des motivations différentes face à l'entreprise numérique.
- Comment et jusqu'où l'entreprise peut-elle répondre à ces attentes communes et à ces attentes particulières ?

- Un chantier pour les RH et le management
 - Inventer de nouveaux modes de travail
 - Favoriser la collaboration et faire fructifier les savoirs
 - Proposer de nouveaux modèles de leadership (e-leadership ?)
 - S'interroger sur les leviers de motivation des salariés à l'heure du numérique