

Communiqué de presse

Paris, France, 8 novembre 2021

2^e édition de l'étude de l'Observatoire du digital flow d'Inetum : une transition digitale qui s'accélère, des bénéfices qui convergent entre dirigeants et collaborateurs, un focus data et des enjeux environnementaux qui s'inscrivent parmi les priorités.

Les enjeux de la digitalisation sont désormais partagés par tous et intégrés dans les usages quotidiens. Actifs occupés et dirigeants voient le digital comme un outil de performance collective, à condition qu'il soit pensé au plus près de leurs besoins et permette de s'adapter aux changements continus. La digitalisation des entreprises s'est accélérée pendant la crise sanitaire ce qui permet aux entreprises de s'adapter rapidement ou de rattraper un retard. Aujourd'hui, la transition numérique doit être abordée de manière plus globale pour en faire un levier d'impacts positifs sur l'ensemble de la société. Le digital commence à être identifié comme un véritable moteur de la transition écologique et durable selon l'étude de l'Observatoire du digital flow 2021 d'Inetum réalisée par l'Institut CSA.

Portée par Inetum (ex-Gfi), la synthèse de la 2^e édition de l'étude de l'Observatoire du digital flow vient d'être publiée. Ce baromètre annuel, réalisé en collaboration avec l'Institut CSA, vise à rendre compte de l'évolution des enjeux liés à la digitalisation dans les entreprises avec un regard croisé entre les actifs occupés et les dirigeants. Aujourd'hui, l'ère post-transformation digitale marque la nécessité d'une adaptation permanente aux nouveaux besoins et aux usages et ouvre de nombreuses opportunités pour faire du digital un levier d'impacts positifs pour les organisations. Grâce à cette étude, Inetum, ESN leader des services et des solutions digitales en Europe, recherche à mieux identifier ses besoins autour du digital pour mieux répondre aux attentes actuelles et futures des organisations.

Synthèse des résultats de l'étude de l'Observatoire du digital flow édition 2021 : « Quels sont les enjeux de la digitalisation des entreprises pour les dirigeants et les salariés ? ».

Une accélération de la digitalisation par rapport à 2020

L'édition 2020 du baromètre confirmait que le digital avait acquis une place centrale dans le quotidien des dirigeants et des actifs occupés mais cette nouvelle édition montre l'accélération de cette digitalisation dans les entreprises. Ainsi **la familiarité au concept de digitalisation s'affermi au sein des actifs occupés**, ils sont aujourd'hui 78% (+8 pts par rapport à 2020) à identifier ce que la digitalisation recouvre de manière concrète dans leurs activités quotidiennes. Près d'un tiers (+8 pts) en ont une très bonne connaissance. Ce renforcement est fortement porté par une hausse des plus connaisseurs, signe d'une appropriation et d'une montée en compétences rapide autour du digital dans le quotidien professionnel.

De plus, plus d'1 actif occupé sur 2 (55%) ne juge pas son entreprise « en retard » en matière de digitalisation (+4 pts).

L'impact de la digitalisation sur l'activité des entreprises émerge également comme une notion dominante. Si 79% des dirigeants d'entreprises, et 71% des actifs occupés, estiment que leur activité est impactée, des particularités se révèlent :

- **98% des dirigeants d'ETI et de grandes entreprises (de plus de 250 salariés) se disent impactés, dont 79% le considèrent fortement.**
- Au sein des actifs occupés, 80% des cadres sont impactés, dont 42% le sont fortement, alors que pour les ouvriers, il s'agit d'une plus petite majorité (60%, dont 21% fortement).

L'essor de la transition numérique dans les entreprises s'affirme également d'une année sur l'autre, avec une tendance généralisée concernant la mise en place de plans stratégiques dédiés. **Plus de 80% des entreprises ont mis en place des plans de digitalisation, dont 100% des entreprises de plus de 250 salariés**, avec comme premier objectif, le fait de pouvoir s'adapter aux évolutions de son marché (35% l'ont fait pour répondre aux nouveaux besoins de leurs clients).

Concernant les freins, le premier, se stabilise. C'est la question des coûts liés aux projets de digitalisation qui est identifiée par une minorité de dirigeants (43%, +3 pts). La réticence des salariés, citée en deuxième (29%, -2 pts), et surtout le manque d'accompagnement des salariés dans l'usage (14%, -11 pts) sont en recul. Ce qui montre une adoption élargie du digital ou une plus forte capacité perçue à adopter de nouveaux usages du digital dans le milieu professionnel selon les chefs d'entreprise.

Le digital comme outil d'adaptation et de performance en 2021

Comme observé l'an dernier, la digitalisation continue d'offrir en premier lieu des bénéfices en matière d'**adaptation afin de mieux répondre aux attentes des clients, : bénéfice n°1 pour les dirigeants d'entreprise (78%) et n°2 pour les actifs occupés (67%)**.

Les dirigeants déclarent que la digitalisation est bénéfique à 45% pour optimiser la relation client, à 27% pour mieux communiquer et à 24% pour gérer plus efficacement les chaînes de production et la logistique. C'est donc **un véritable levier business pour les chefs d'entreprise**.

Les avis des actifs occupés et des dirigeants convergent sur les bénéfices de la digitalisation des entreprises pour que les collaborateurs gagnent en autonomie (respectivement 68% et 71%), pour une amélioration des conditions de travail (65% et 68%) et pour permettre une plus grande collaboration entre les équipes (64% et 69%). Le digital répond donc également à des **enjeux en termes de gestion des ressources humaines au sein des organisations, comme un levier de performance individuelle et collective**.

En matière d'attentes, les dirigeants pensent que **pour favoriser la digitalisation, les outils digitaux doivent être adaptés aux besoins des collaborateurs (81%) et aux besoins de l'entreprise (79%)**. Par rapport à 2020, le partage de la vision et des enjeux pour favoriser la transition numérique des organisations semble être définitivement acquis selon des chefs d'entreprise puisque cette réponse est en recul de 15 points (54% en 2021 contre 69% en 2020).

D'autre part, **les dirigeants sont déjà plus de 72% à voir ce que recouvre précisément la valorisation de la data, mais seulement 28% déclarent avoir mise en place ce type de projet.** Une pénétration qui monte à 45% pour les entreprises de plus de 250 salariés (ETI et grandes entreprises).

Transition numérique & transition écologique

Si la digitalisation est perçue comme génératrice d'impacts positifs, le lien entre transition numérique et transition écologique durable devient une réalité pour près de 50% des dirigeants. En effet, 1 dirigeant sur 2 déclare qu'il a pu réduire l'empreinte environnementale de son entreprise grâce au développement des nouvelles technologies et au digital. **Les actifs occupés sont quant à eux, plus nombreux (58%) à voir l'impact positif du digital sur l'environnement et ils sont 68% à considérer que le digital rend l'entreprise plus responsable.**

Actifs occupés et dirigeants sont majoritairement d'accord pour dire que les domaines où la digitalisation et le développement des nouvelles technologies ont permis de réduire l'empreinte environnementale des entreprises et de leurs activités sont à l'heure actuelle : l'organisation de travail (69% des dirigeants, 57% des actifs occupés), les produits et services proposés (59%, 57%), la consommation d'énergie de manière générale (55%, 56%). Sur cette question, **le secteur de l'industrie s'accorde à 75% pour dire que le digital a déjà permis de réduire leur consommation d'énergie.**

Ce bilan est à mettre en perspective avec l'état d'avancement général des stratégies RSE dans les entreprises. En effet, **les écogestes restent pour le moment les principales actions RSE citées spontanément par les dirigeants** (32% gestion des déchets, 49% économie de ressources). Les dirigeants doivent être accompagnés pour **comprendre, appréhender et codévelopper des solutions adaptées pour faire le lien entre la transition écologique de leur entreprise et le digital.**

La sensibilisation et la formation des salariés à ces enjeux apparaissent comme un levier fort pour développer une conscience collective des usages digitaux responsables et favoriser les nouveaux comportements.

Vincent Rouaix, Président directeur-général d'Inetum, déclare : « Cette étude confirme que dans un contexte inédit de transformation des usages, imposé notamment par la pandémie de Covid-19, la digitalisation des activités s'est imposée comme la pierre angulaire du quotidien des entreprises, que l'on soit dirigeant ou collaborateur. Inetum travaille au quotidien au plus près de ses clients sur l'impact positif de ce flow digital permanent qu'il faut désormais appréhender et maîtriser. Pour faire de la digitalisation le moteur de l'impact sociétal des organisations, nous devons favoriser le développement de solutions concrètes, agiles et durables, et impulser un mouvement collectif pour faire du numérique, un des leviers de la réussite de la transition écologique. »

L'Observatoire du digital flow d'Inetum est un dispositif unique, permettant de révéler dans une logique de regards croisés, la perception des enjeux de populations distinctes et complémentaires, tout en monitorant l'évolution de ces perceptions année après année. L'Institut CSA accompagne Inetum dans l'identification de ces enjeux autour de la transition numérique dans les organisations.

Méthodologie de l'étude : 2 échantillons représentatifs interrogés

- **1 003 actifs occupés** français, âgés de 18 ans et plus, constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge, CSP, région et catégorie d'agglomération), interrogés via un questionnaire d'environ 10 min en ligne administré du 20 septembre au 08 octobre 2021 ;
- **251 dirigeants d'entreprise** de plus de 10 salariés, constitué d'après la méthode des quotas (secteurs, tailles d'effectifs et localisation), échantillon raisonné selon la taille d'effectif en salarié, interrogés via un questionnaire d'environ 10 min par téléphone administré du 20 septembre au 08 octobre 2021.

À propos d'Inetum, Positive digital flow :

Inetum est une ESN agile, une société de services et de solutions digitales, et un groupe international qui aide les entreprises et institutions à tirer le meilleur du digital flow. Dans un contexte de mouvement permanent, où les besoins et les usages se réinventent sans cesse, le groupe Inetum s'engage auprès de tous les acteurs pour innover, s'adapter continuellement et garder une longueur d'avance. Avec son profil de multi-spécialiste, Inetum met au service de ses clients une combinaison unique de proximité, d'organisation sectorielle et de solutions de qualité industrielle. Présent dans plus de 26 pays, le Groupe compte près de 27 000 collaborateurs et a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires de 1,966 milliard d'euros.

Pour toute information, contactez :

Inetum Press Relations

press@inetum.com

Claudine Morel Le-Berre
VP Group Communications Director
Tel. : +33 (0)6 68 01 22 56

Marion Latapy
Group Communications Manager
Tel. : +33 (0)6 60 13 50 71

Retrouvez Inetum sur les réseaux sociaux :

[Facebook](#) / [Twitter](#) / [LinkedIn](#) / [YouTube](#) / [Instagram](#)

inetum.com