



Les salariés plus clairvoyants que les chefs d'entreprise

Eric Béal, Liaisons Sociales Magazine, le 11.05.2016

La digitalisation remet en question les modes de fonctionnement et d'organisation des entreprises. Les salariés en sont plus convaincus que les chefs d'entreprise, selon une enquête de l'Observatoire social de l'entreprise. Et le dialogue social ne passera pas au travers de cette tendance de fonds.

SUR LE MÊME THÈME

Du chef d'entreprise aux salariés, en passant par les syndicalistes, la digitalisation croissante du travail occupe de plus en plus les esprits.

Côté chefs d'entreprise, ils sont une majorité à considérer que la transition numérique a déjà eu des conséquences importantes sur le niveau d'exigence de leurs clients (54%), sur leur stratégie en matière de relation client (52%) ou encore sur le degré de concurrence entre les entreprises du secteur d'activité (51%).

Des résultats qui ressortent d'une récente enquête d'opinion réalisée par Ipsos, auprès de 404 chefs d'entreprise et 1000 salariés du secteur privé, pour l'Observatoire social de l'entreprise. « *Cela va d'autant plus vite que dorénavant, l'innovation part des utilisateurs. Comme pour AirBnB ou l'autopartage. Auparavant, l'innovation provenait des grandes entreprises* », explique Philippe Lemoine, président de la Fondation internet nouvelle génération - la Fing - présent lors de la présentation des résultats à la presse.

Conséquences positives

De leur côté, les salariés estiment que les conséquences de la transition numérique sont plutôt positives dans plusieurs domaines. 59% estiment qu'elle a eu un impact positif sur leur manière de travailler au cours des cinq dernières années. 58% voient un impact positif sur le secteur d'activité de leur entreprise, et 57% sur son activité commerciale.

Enfin la moitié (50%) d'entre eux juge qu'elle a aussi eu une bonne influence sur leur bien-être au travail. Faut-il y voir le résultat d'une moindre pression de la ligne hiérarchique ? Emmanuel Fraysse, spécialiste du « digital business » et des médias sociaux, explique que les clients ne veulent plus attendre. La réponse doit être claire et rapide, donc sans attendre forcément l'intervention du responsable hiérarchique.

Logiquement, le développement des outils numériques dans l'entreprise (usage croissant des mails, télétravail, plateforme de gestion RH, intranet, réseaux sociaux d'entreprise...) est également ressenti comme positif par les salariés.

Les gains l'emportent sur les inconvénients sur cinq des sept dimensions testées :

- l'efficacité personnelle (59% d'impact positif)
- les relations avec les supérieurs hiérarchiques (42% positif) ;
- les relations avec les collaborateurs (40%) ;
- la charge de travail (38% positif, mais 33% de jugements négatifs) ;
- leur attachement à l'entreprise (37%).

L'impact sur leur capacité à se déconnecter le soir et le week-end est plus mitigé (32% positif contre 31% négatif). Et l'impact sur le niveau de stress est clairement négatif, pour 36% d'entre eux (contre 29% qui l'estiment positif).

Inquiétudes

Une partie des salariés est cependant inquiète des conséquences possibles sur les effectifs de leur entreprise. 23% s'attendent à une baisse des effectifs, contre 16% qui estiment que la digitalisation va au contraire les augmenter.

Ce sont les salariés les moins à l'aise avec les outils numériques qui sont les plus inquiets. « *L'anticipation sur l'emploi est très difficile à réaliser. Mais il est probable que nous aurons à l'avenir, des parcours hybrides avec moins de travail dans certaines périodes et une pluri-activité dans d'autres* », note Christine Balagué, vice-présidente du Conseil national du numérique, elle aussi invitée lors de la présentation des résultats.

Est-ce cette préoccupation qui incite les salariés à prendre la transition digitale au sérieux ?

Une majorité déclare que c'est un sujet stratégique (21%) ou essentiel (31%). Alors que les chefs d'entreprises sont plus dubitatifs. Moins d'un responsable d'entreprise sur trois juge le sujet stratégique ou essentiel. Et les plus sceptiques sont les dirigeants des très petites entreprises de moins de 10 salariés.

Seuls 29% d'entre eux jugent que la transition numérique est stratégique ou essentielle. Un constat inquiétant pour Philippe Mutricy, directeur Evaluation, Etude et Prospective chez BPI France. « *Les chefs d'entreprise se croient protégés par la réglementation, la proximité du client ou par le fait que leur activité n'est pas délocalisable. C'est une erreur.* »

Le dialogue social repensé

Dirigeants et salariés ne sont pas les seuls à voir évoluer leur environnement avec le numérique. Le dialogue social aussi est concerné comme l'indiquaient les participants à un récent colloque organisé par l'Unsa, intitulé « le numérique peut-il se passer du dialogue social ».

« *Le digital, c'est d'abord de l'humain. La technologie évolue beaucoup plus vite que nos habitudes. Et c'est encore plus vrai avec les organisations ou la législation qui sont très lentes à se mettre à niveau* », affirmait Emmanuel Fraysse, DG de Digilian, l'un des invités.

Il ajoutait que la souplesse d'une entreprise et l'implication des salariés deviennent primordiales. Ce qui renforce l'importance du dialogue social dont la qualité doit être à la hauteur des enjeux. □
