



Les Mots de la Transformation digitale vus par les DRH

Orange Business Services

**pour “L’homme, l’avenir du numérique”
le 20 mai 2014**

TABLE DES MATIÈRES

Méthodologie	P.3
Préambule	p.4
Introduction	p.6
1 – Les DRH leaders de la transformation digitale	p.7
2 – Le digital : un apport positif, mais une gestion qui réclame de l’attention	p.10
3 – Les freins au développement du digital	p.13
4 – Les moteurs de la transformation digitale : au service des ressources humaines	p.19
5 – Les moteurs de la transformation digitale : plus d’intelligence collective grâce au collaboratif	p.22
6 – Les moteurs de la transformation digitale : développer le business	p.26
7 – Une vision de la transformation digitale centrée sur la technique	p.28
En synthèse	p.32

MÉTHODOLOGIE

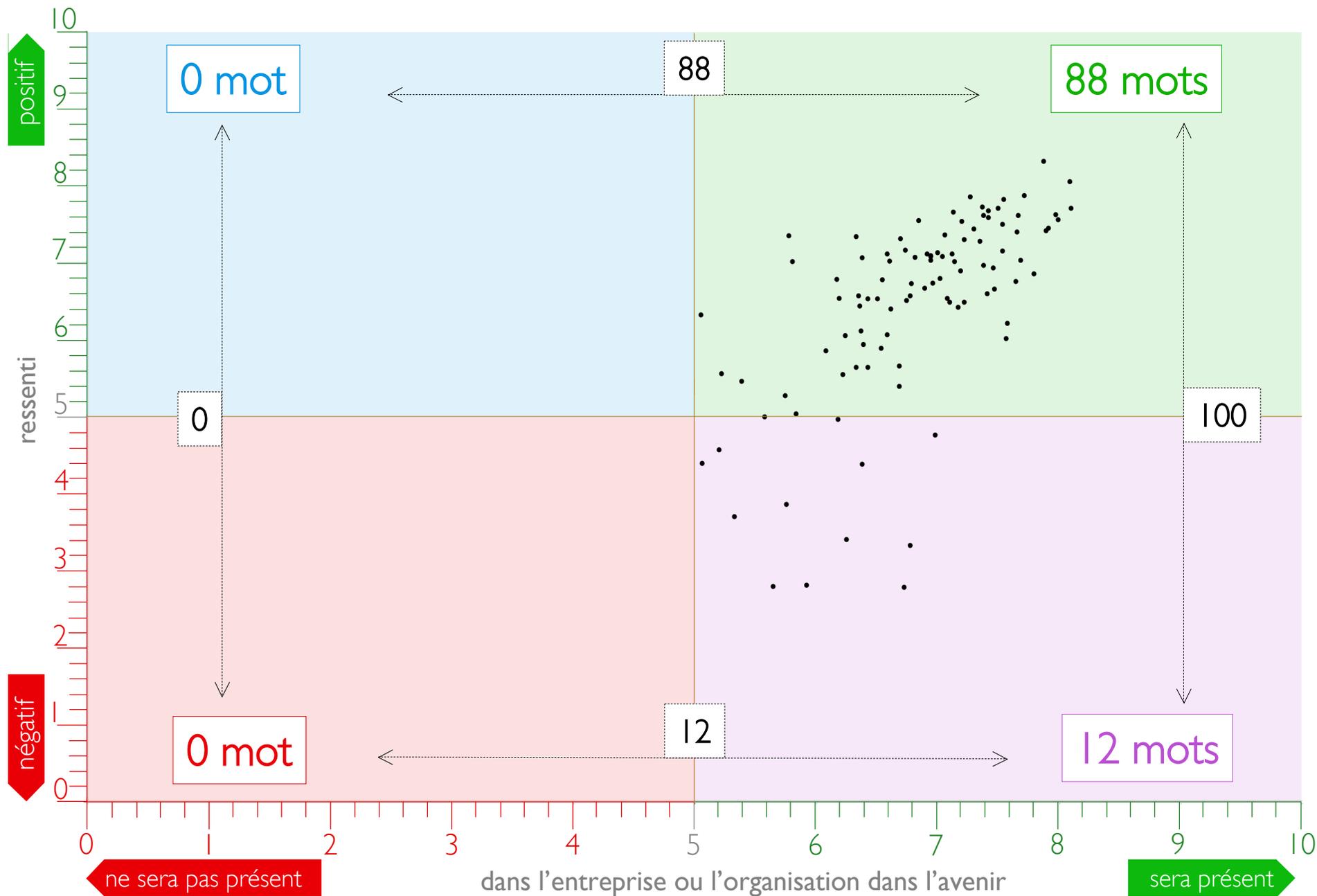
L'Institut Médiascopie a soumis au jugement d'un échantillon de 101 DRH 100 mots utilisés pour parler de la Transformation digitale, sélectionnés au sein d'un corpus écrit (publications, journaux, sites Internet, etc.).

Ces mots ont été notés sur 2 échelles :

- l'une de **ressenti** : “quand vous pensez au développement du digital ou du numérique dans l'entreprise ou l'organisation aujourd'hui, plus ce mot ou cette phrase évoque pour vous quelque chose de positif, plus vous lui donnez une note proche de 10 / moins ce mot ou cette phrase évoque pour vous quelque chose de positif, plus vous lui donnez une note proche de 0”
- l'autre de **présence dans l'avenir** : “plus vous pensez que ce mot ou cette phrase sera présent dans l'entreprise ou l'organisation dans l'avenir, plus vous lui donnez une note proche de 10 / moins vous pensez que ce mot ou cette phrase sera présent dans l'entreprise ou l'organisation dans l'avenir, plus vous lui donnez une note proche de 0”.

Munis de leurs 2 notes, les mots ont été projetés dans un graphique et interprétés selon leur position. L'enquête a eu lieu en ligne, du 24 avril au 14 mai 2014.

NB – La méthode d'enquête “Les Mots de” est une création exclusive de l'Institut Médiascopie. Appliquée à des thèmes du débat public, des territoires, des entreprises, des institutions, des produits ou des marques, elle permet de faire émerger les représentations collectives, la “carte mentale des Français” sur le sujet traité.



PRÉAMBULE

- Des items concentrés entre 5 et 8/10 sur les deux axes :

Items situés en dessous de 5/10

Sur l'axe vertical : 12

Sur l'axe horizontal : 0

Items situés entre 5 et 8/10

Sur l'axe vertical : 86

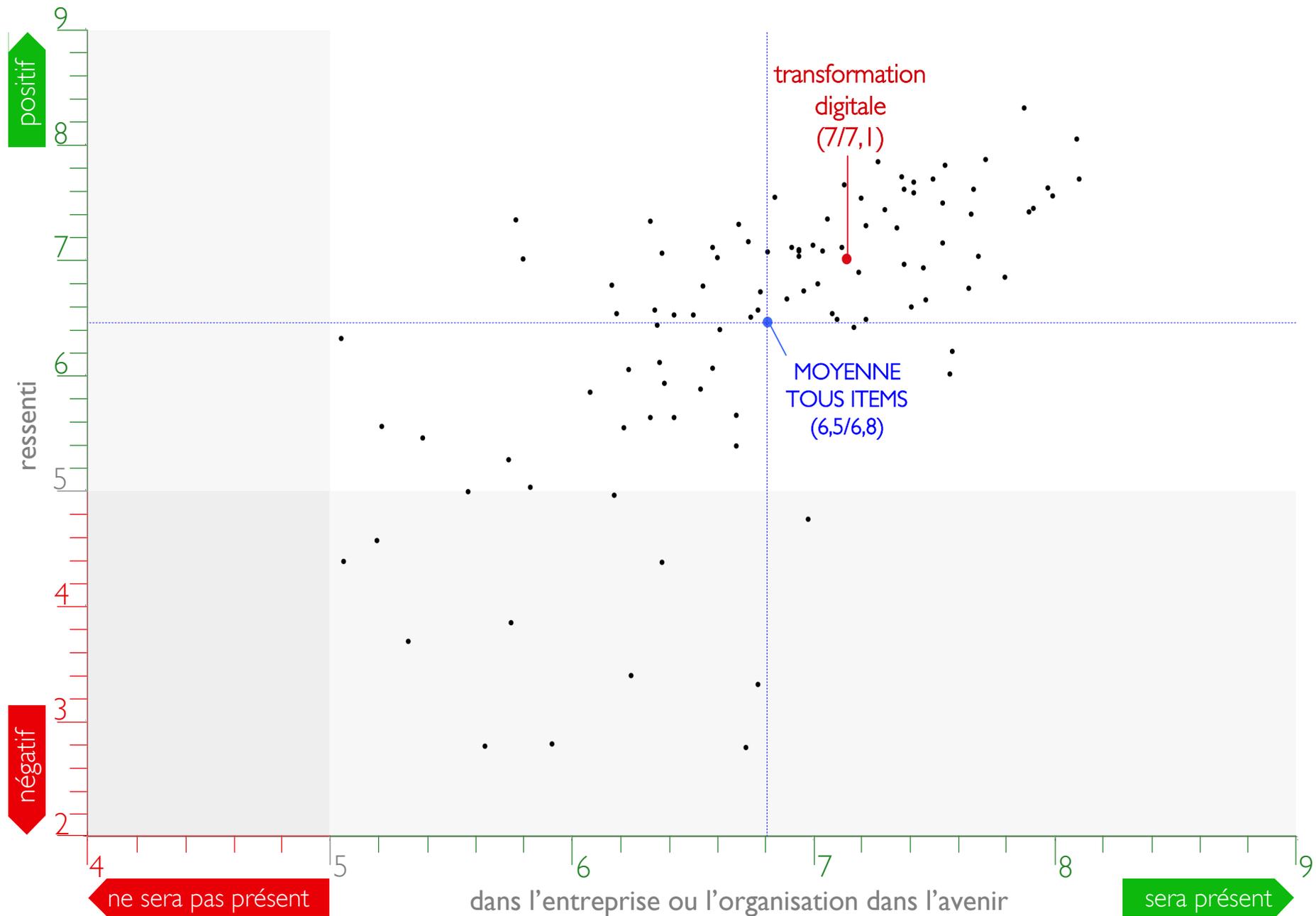
Sur l'axe horizontal : 98

Items situés au dessus de 8/10

Sur l'axe vertical : 2

Sur l'axe horizontal : 2

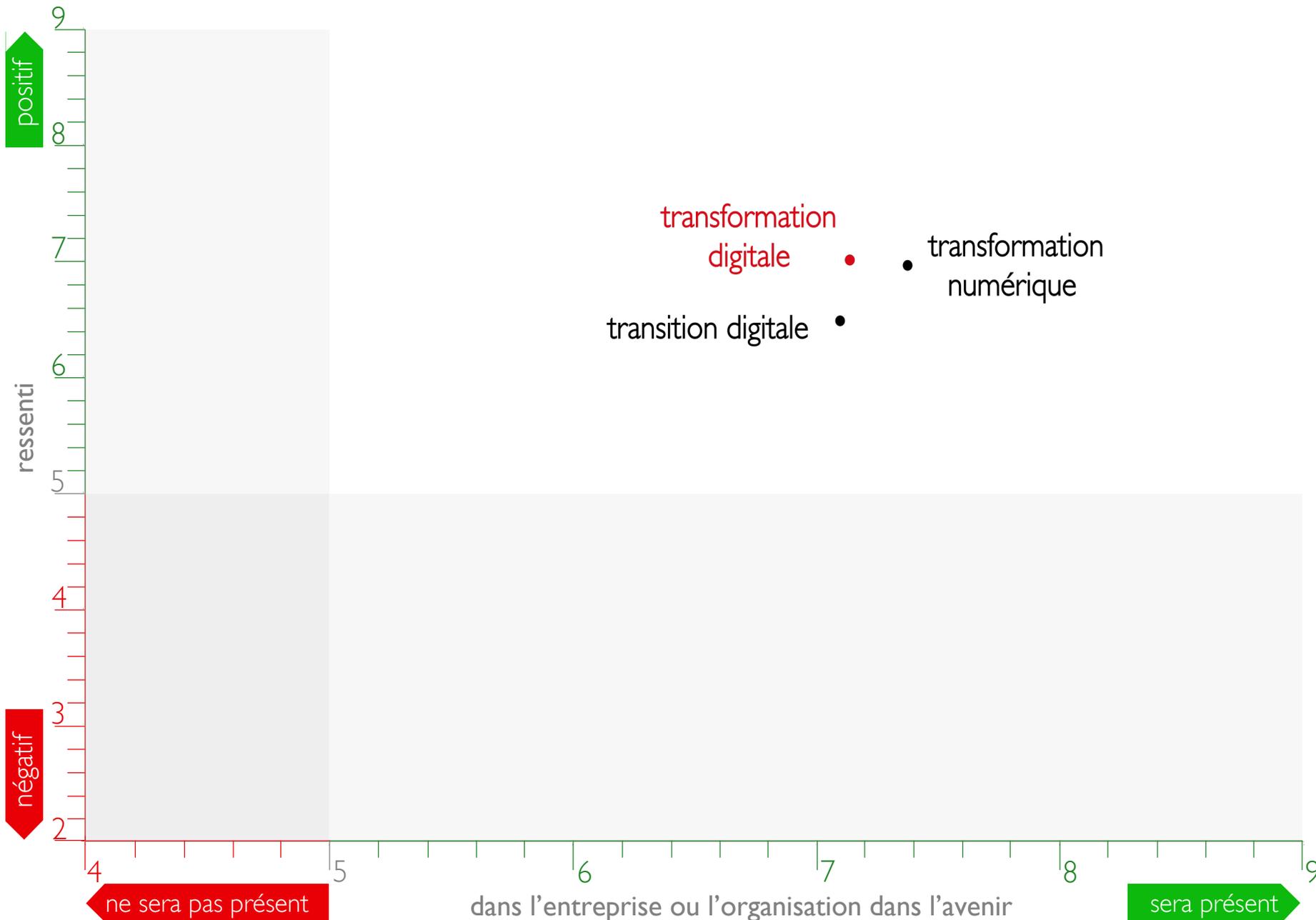
- **sur l'axe horizontal** : la transformation digitale est un thème éminemment positif, malgré certains aspects qui freinent son développement
- **sur l'axe horizontal** : si aucun item n'est associé au passé, seuls deux dépassent les 8/10 : l'incertitude demeure sur les formes qu'elle prendra dans les entreprises et les organisations demain



- **La moyenne de notation des items s'établit à 6,5/6,8**, ce qui appelle deux remarques :
 - l'univers de la transformation digitale est ressenti de façon globalement positive par les DRH interrogés
 - sans surprise, la transformation digitale est perçue comme un sujet d'importance pour l'avenir des entreprises et des organisations

- **À 7/7,1 la *transformation digitale* est perçue positivement par les DRH et, sans surprise, très attendue demain dans l'entreprise**

Introduction



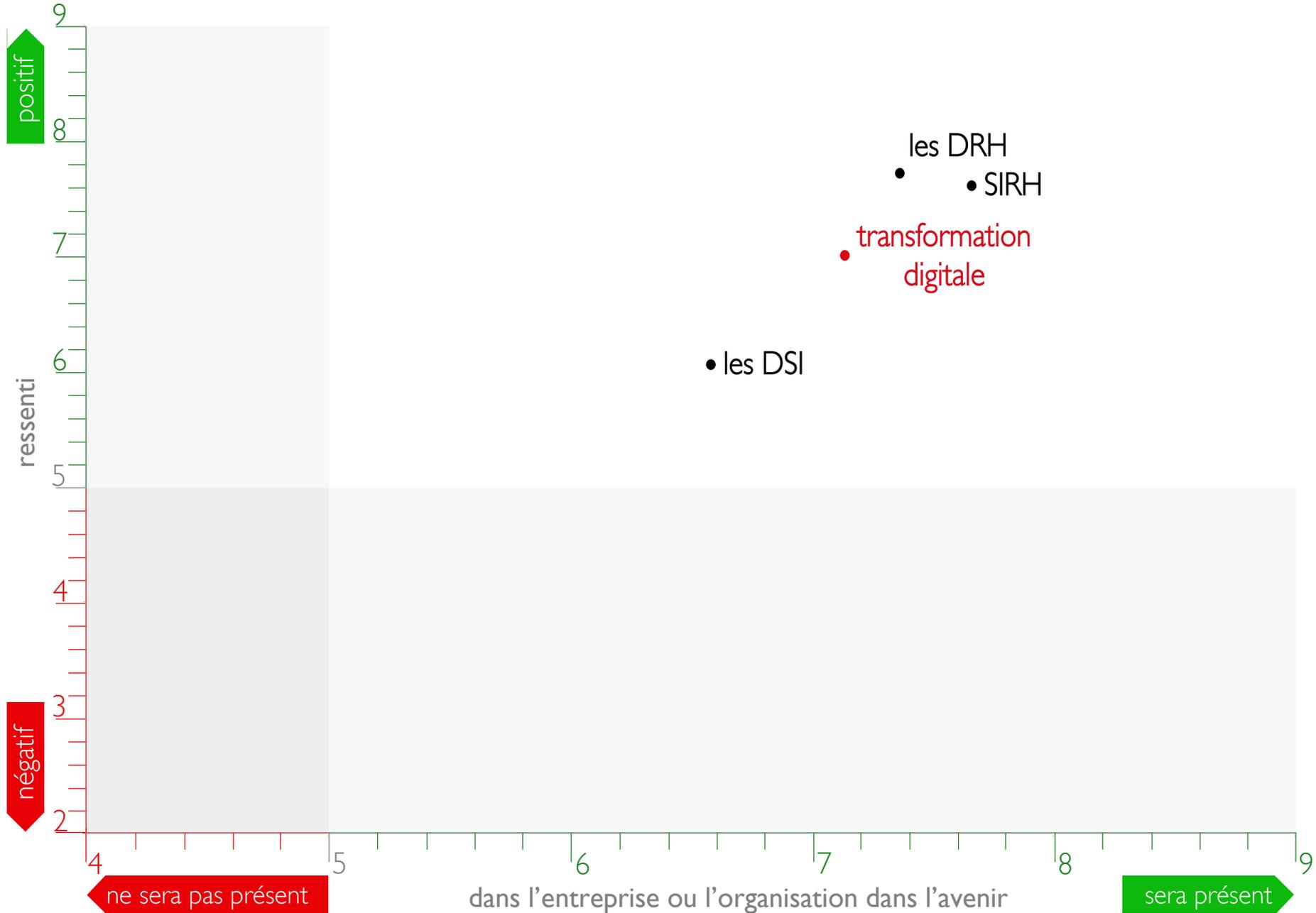
Introduction

- **Au delà de ce constat, on peut faire deux remarques terminologiques :**
 - **l'expression *transformation digitale* (7/7,1) est préférée à celle de *transition digitale* (6,5/7,1) :** le mot *transition*, impliquant un état intermédiaire entre deux états déterminés, paraît moins pertinent pour qualifier cette métamorphose incertaine et continue de l'entreprise
 - **les termes *transformation digitale* (7/7,1) et *transformation numérique* (7/7,4) sont pour leur part perçus de manière un peu plus homogène,** même si un petit avantage est donné à *transformation numérique* sur l'axe horizontal

1 - LES DRH LEADERS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

Les DRH leaders de la transformation digitale

I.1 - Les DRH se posent en leaders de la transformation digitale

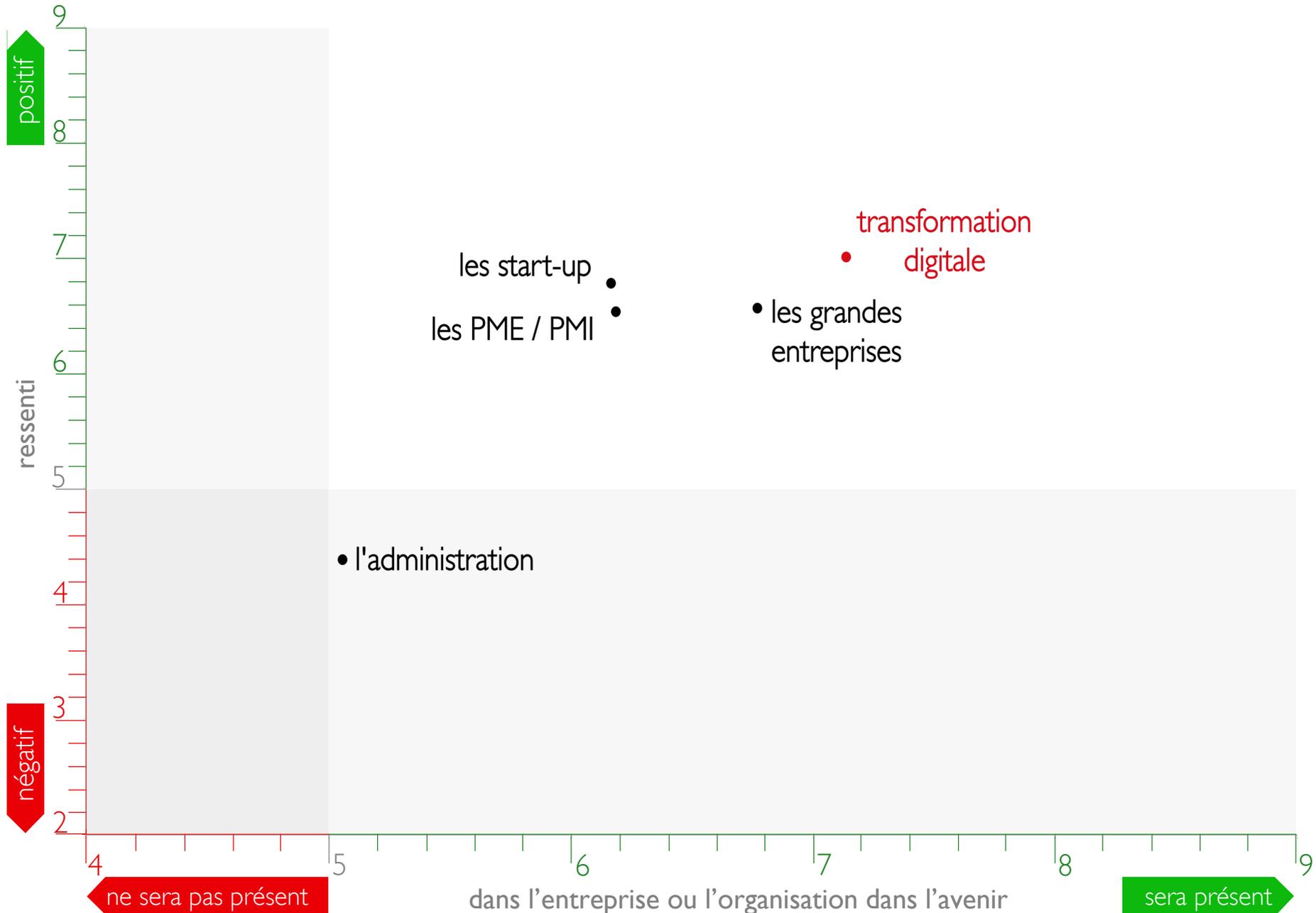


→ Les DRH se posent en leaders de la transformation digitale

- Les DRH se placent eux-mêmes au centre de la *transformation digitale* dans l'entreprise (7,7/7,4), à proximité des *Système d'Information Ressources Humaines (SIRH)* (7,6/7,7), qui sont leurs alliés-clef tout en haut à droite du mapping
- Ils placent, en revanche, les *Directeurs des Systèmes d'Information (DSI)* à distance (6,1/6,6).

Les DRH leaders de la transformation digitale

1.2 - L'entreprise, acteur privilégié de la transformation digitale, qu'il faut accompagner



→ L'entreprise, acteur privilégié de la transformation digitale, qu'il faut accompagner

- La *transformation digitale* concerne indifféremment tous les types d'entreprises : *PME/PMI* (6,5/6,2), *start-up* (6,8/6,2) comme *grandes entreprises* (6,6/6,8)
- *L'administration* (4,4/5,1) n'est, en revanche, pas associée spontanément ni favorablement à la révolution numérique : c'est l'acteur le plus bas de l'ensemble du mapping, et le deuxième mot le plus à gauche !

**2 – Le digital : un apport positif,
mais une gestion qui réclame de l'attention**

Le digital : un apport positif, mais une gestion qui réclame de l'attention

2.1 - Le digital : un apport positif...

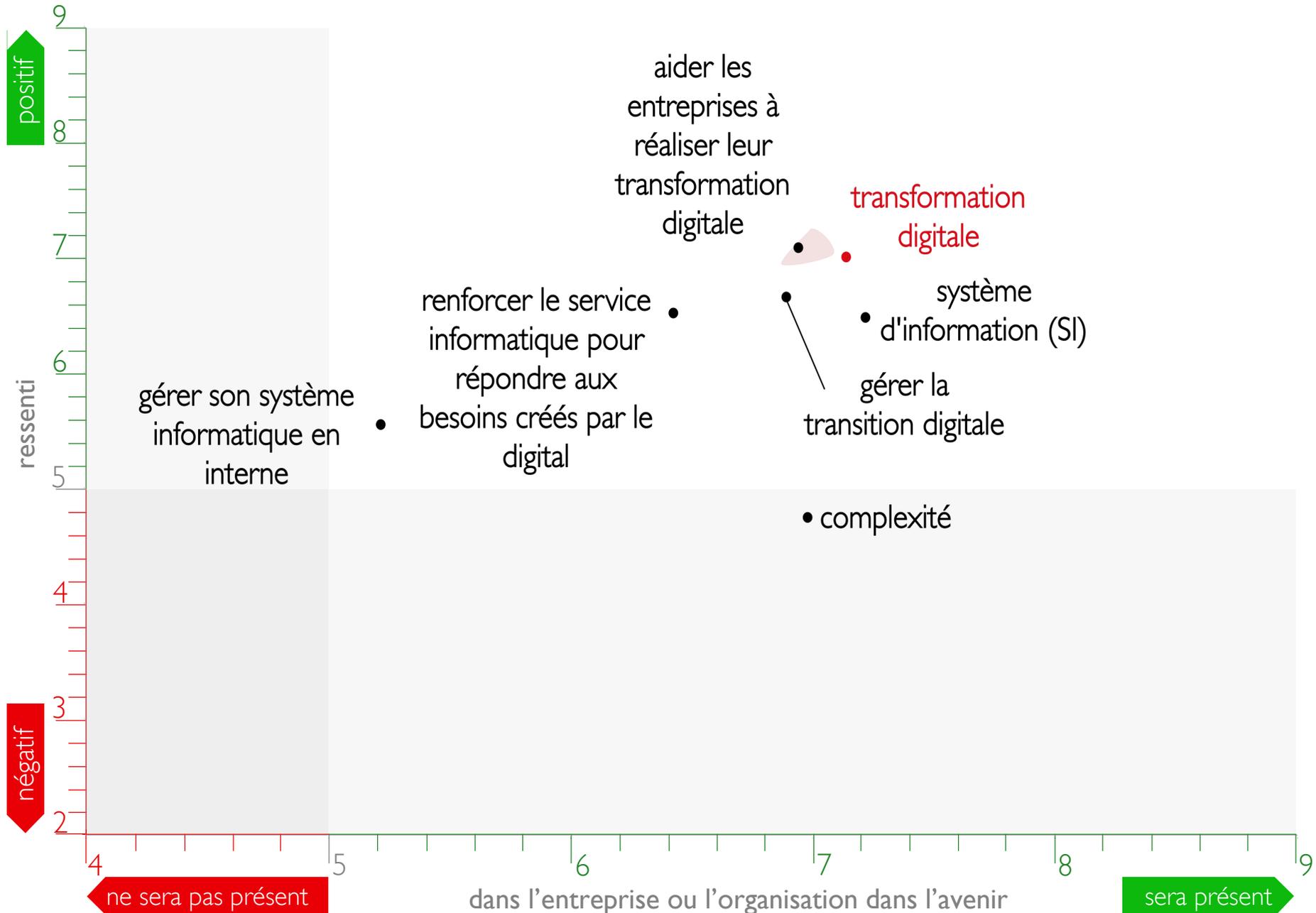


→ Le digital : un apport positif...

- **L'apport du digital aux collaborateurs de l'entreprise est perçu très positivement**, qu'il s'agisse des *salariés* (7,1/7) des *dirigeants* (7,1/7) ou des *managers* (7/6,9) : aux yeux des DRH, il s'agit donc là d'une évolution de l'entreprise qui profitera à tous

Le digital : un apport positif, mais une gestion qui réclame de l'attention

2.2 - ...mais une gestion qui doit être attentive



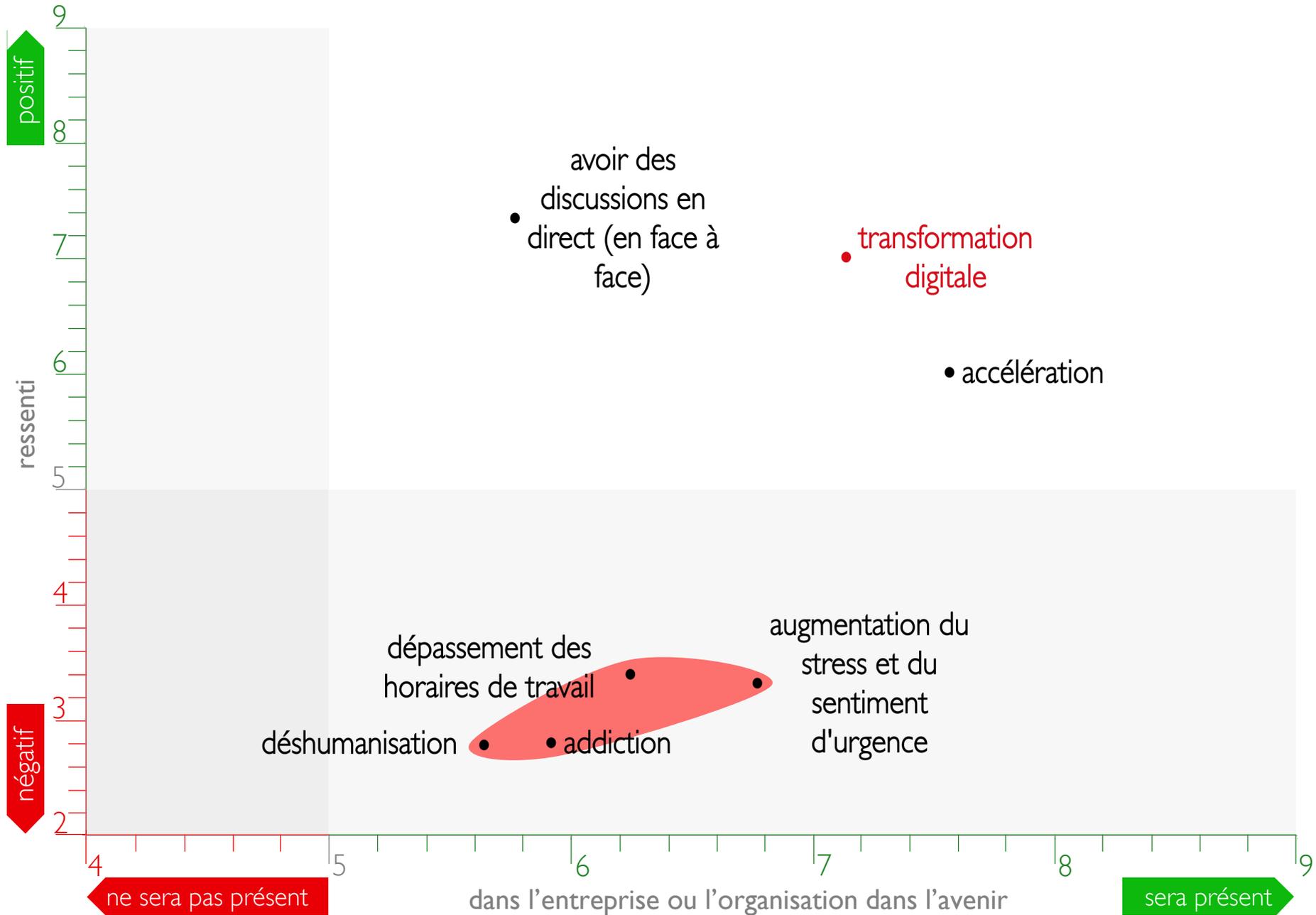
→ ...mais une gestion qui doit être attentive

- Toutefois, l'impératif de sa gestion dans l'entreprise est abordé de manière plus circonspecte – *gérer la transition digitale* (6,7/6,9) arrivant un peu plus bas –, à la mesure de la *complexité* (4,8/7) à laquelle elle est si étroitement – et négativement – associée
- En conséquence, la *complexité des systèmes d'information (SI)* (6,5/7,2) impose comme une nécessité d'*aider les entreprises à réaliser leur transformation digitale* (7,1/6,9) et relègue vers le ventre mou du mapping le fait de *gérer son système informatique en interne* (5,6/5,2) ou la perspective de *renforcer le service informatique pour répondre aux besoins créés par le digital* (6,5/6,4), deux propositions qui n'apparaissent pas comme des priorités phares

3 – Les freins au développement du digital

Les freins au développement du digital

3.1 - Les freins humains



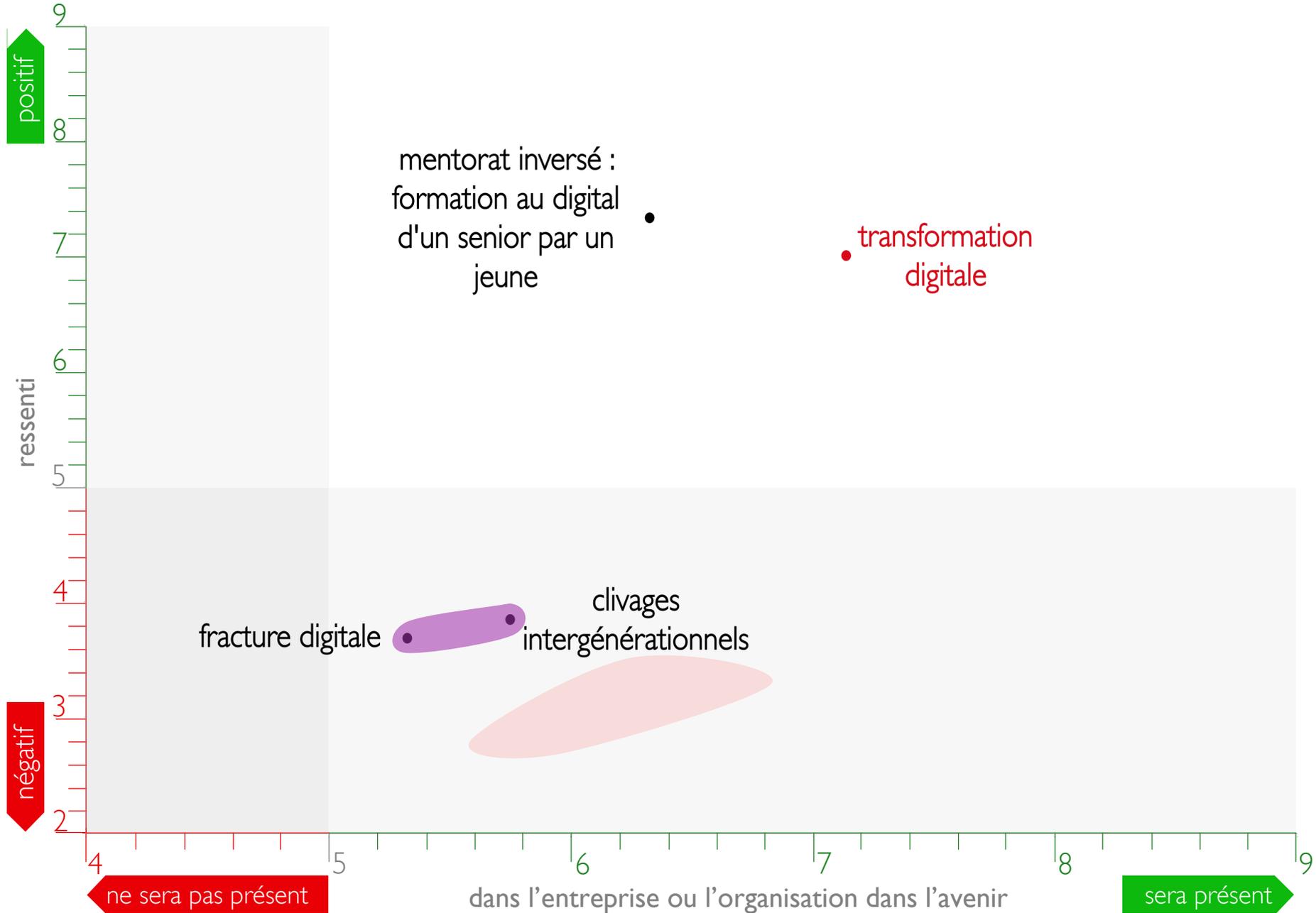
On peut identifier 5 freins ou risques liés à la transformation digitale :

→ Les freins humains

- **L'homme, esclave du numérique.** Le premier risque humain serait que l'outil numérique asservisse les hommes qui en font usage : l'*addiction* (2,8/5,9) et la *déshumanisation* (2,8/5,6) en sont les deux manifestations - par opposition au fait d'*avoir des discussions en direct (en face à face)* (7,3/5,8). Néanmoins, pour négatifs qu'ils soient, ces deux poncifs de la transformation numérique ne sont pas tant attendus demain
- **La dépossession du temps.** L'*accélération* (6/7,6), consubstantielle à la transformation digitale et principe accepté, fait redouter une perte de maîtrise des salariés sur leur travail et sur leur temps de travail. On s'inquiète alors de l'*augmentation du stress et du sentiment d'urgence* (3,3/6,8) ; et, dans ce contexte, le *dépassement des horaires de travail* (3,4/6,2) est perçu comme un risque corollaire

Les freins au développement du digital

3.2 - La fracture digitale



→ La fracture digitale

- **Une fracture digitale négative, mais peu redoutée demain.** Les inégalités relatives au digital inquiètent, en bas du mapping. Les DRH sont néanmoins relativement confiants quant à leur disparition : la *fracture digitale* (3,7/5,3) et les *clivages intergénérationnels* (3,9/5,8) sont parmi les items les plus à gauche de tous ceux testés

Et, pour louable qu'elle soit, la solution du *mentorat inversé* : *formation au digital d'un senior par un jeune* (7,3/6,3) a également une cote d'avenir modeste...

Les freins au développement du digital

3.3 - Des freins liés à l'utilisation personnelle de supports digitaux



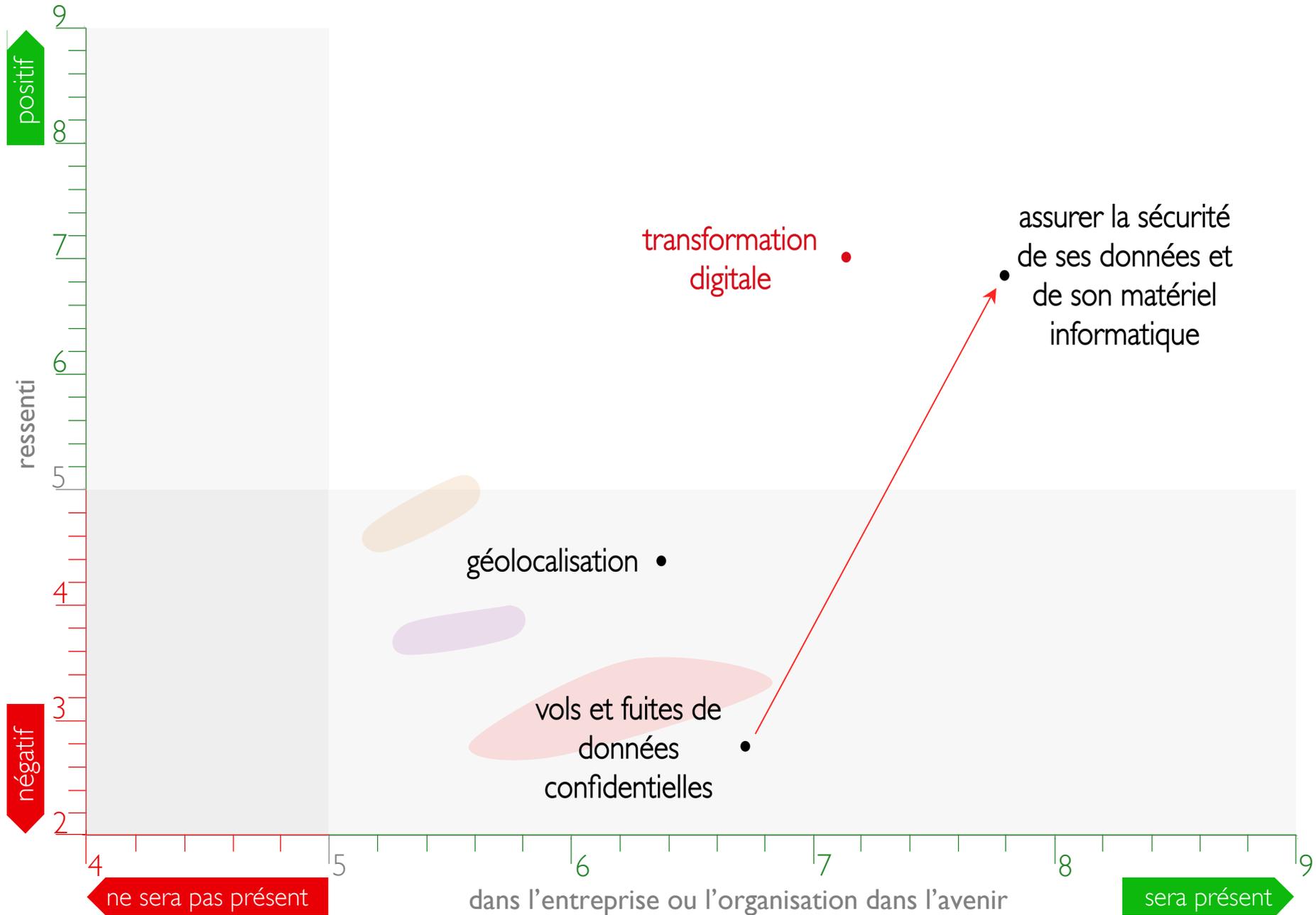
→ Des freins liés à l'utilisation personnelle de supports digitaux

- Qu'il s'agisse du *BYOD (Bring You Own Device)* (5/5,6) ou, plus encore, du *COPE (Corporate Owned Personnal Enabled)* (4,6/5,2), aucun de ces deux principes ne retient les faveurs des DRH, qui les renvoient par ailleurs vers la gauche du mapping
- On peut interpréter ces résultats de deux façons :
 - soit les DRH plaident en faveur d'une stricte séparation entre la sphère privée et la sphère professionnelle, tant concernant le matériel numérique que ses usages
 - soit ces deux termes sont finalement peu utilisés dans le monde de l'entreprise et visent des problématiques perçues comme n'étant pas ou plus d'actualité

En tout cas, les DRH n'en font **pas un enjeu crucial** !

Les freins au développement du digital

3.4 - Les freins liés à la sécurité

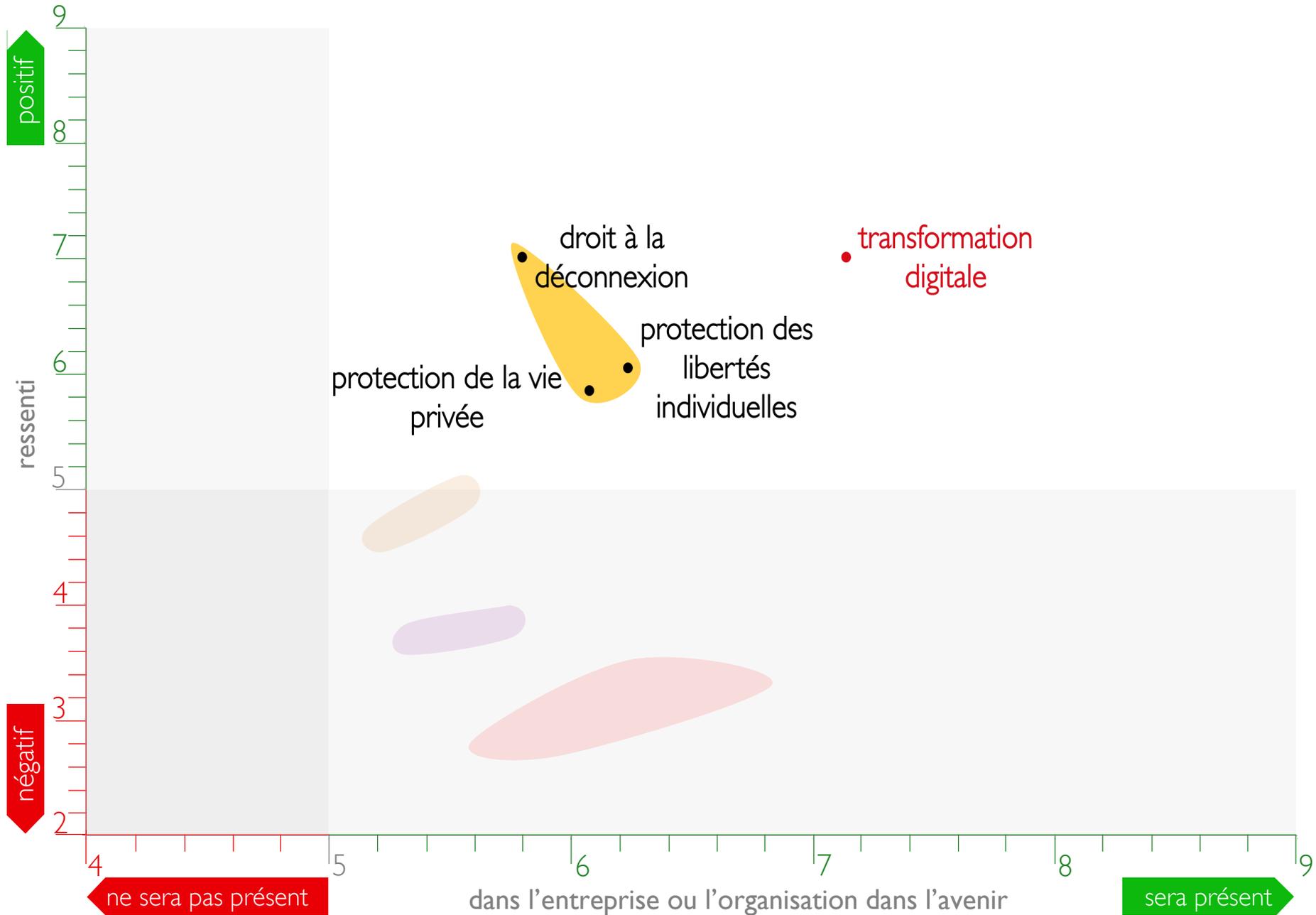


→ Les freins liés à la sécurité

- **La fuite des données : LE risque de la transformation digitale.** Les vols et fuites de données confidentielles (2,8/6,7) obtiennent la palme de l'item le plus bas du mapping, tout en étant - davantage que les freins humains - présumés présents demain dans l'entreprise. À l'antipode, on trouve, sans surprise, l'exigence d'*assurer la sécurité de ses données et de son matériel informatique* (6,9/7,8)
- **La géolocalisation : un problème plus qu'un atout.** En dépit des usages positifs qui peuvent en être faits, la *géolocalisation* (4,4/6,4) est aujourd'hui davantage perçue par les DRH comme un risque que comme une opportunité

Les freins au développement du digital

3.5 - Une protection nécessaire, mais incertaine



→ Une protection nécessaire, mais incertaine

Autre risque, celui que le cadre normatif – tant juridique que social – ne joue pas son rôle régulateur face aux bouleversements du digital :

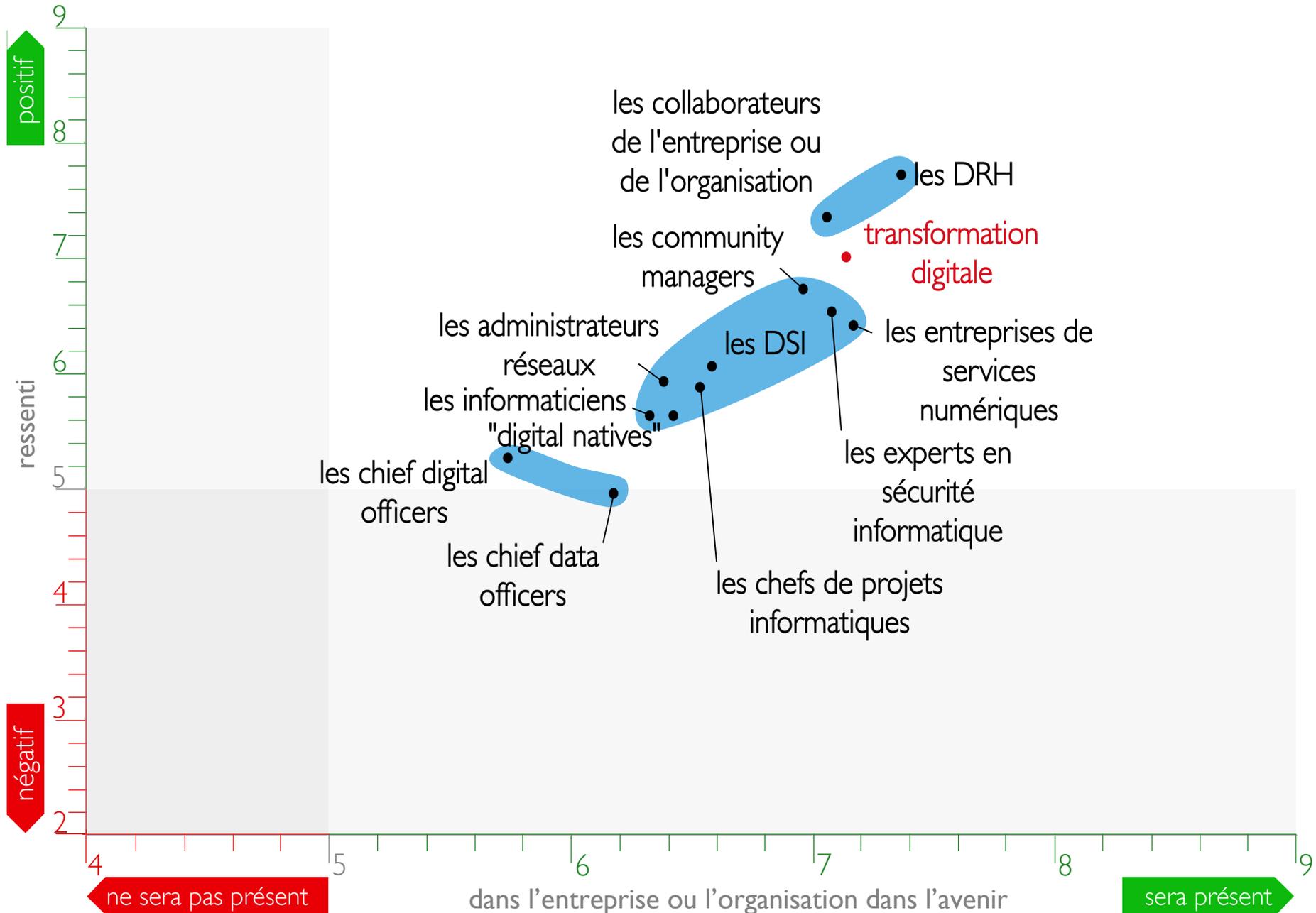
- La *protection de la vie privée* (5,9/6,1) et la *protection des libertés individuelles* (6/6,2) sont bien sûr perçues plutôt favorablement, mais leur notation en demi-teinte indique que ce double impératif est mis à mal par la transformation digitale et qu'il peut en même temps être un frein à son développement
- Quant au - très actuel - *droit à la déconnexion* (7/5,8), il est perçu très positivement ; mais sa présence demain n'est pas fermement assurée

Les mots de l'encadrement normatif figurent néanmoins très à gauche sur le mapping : les DRH s'imaginent donc que celui-ci sera en perte de vitesse demain !

4 – LES MOTEURS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE (1)
AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Les moteurs de la transformation digitale (I) : au service des ressources humaines

4.1 - Les acteurs



→ Les acteurs

Les acteurs de la transformation digitale se répartissent en trois grands groupes :

- **Tout en haut à droite, les *Directeurs des Ressources Humaines (DRH)* (7,7/7,4), qui s'affirment volontaires pour prendre la tête de ce chantier, non loin du générique *les collaborateurs de l'entreprise ou de l'organisation* (7,4/7,1). Si les DRH s'attribuent un rôle clef dans la transformation digitale, ils considèrent également que sa mise en œuvre implique un "tous ensemble"**
- **Au centre du mapping se trouvent ainsi les acteurs de l'entreprise liés à l'informatique**, qui ont un peu moins bonne presse auprès des DRH et qui sont perçus de manière relativement indifférenciée.

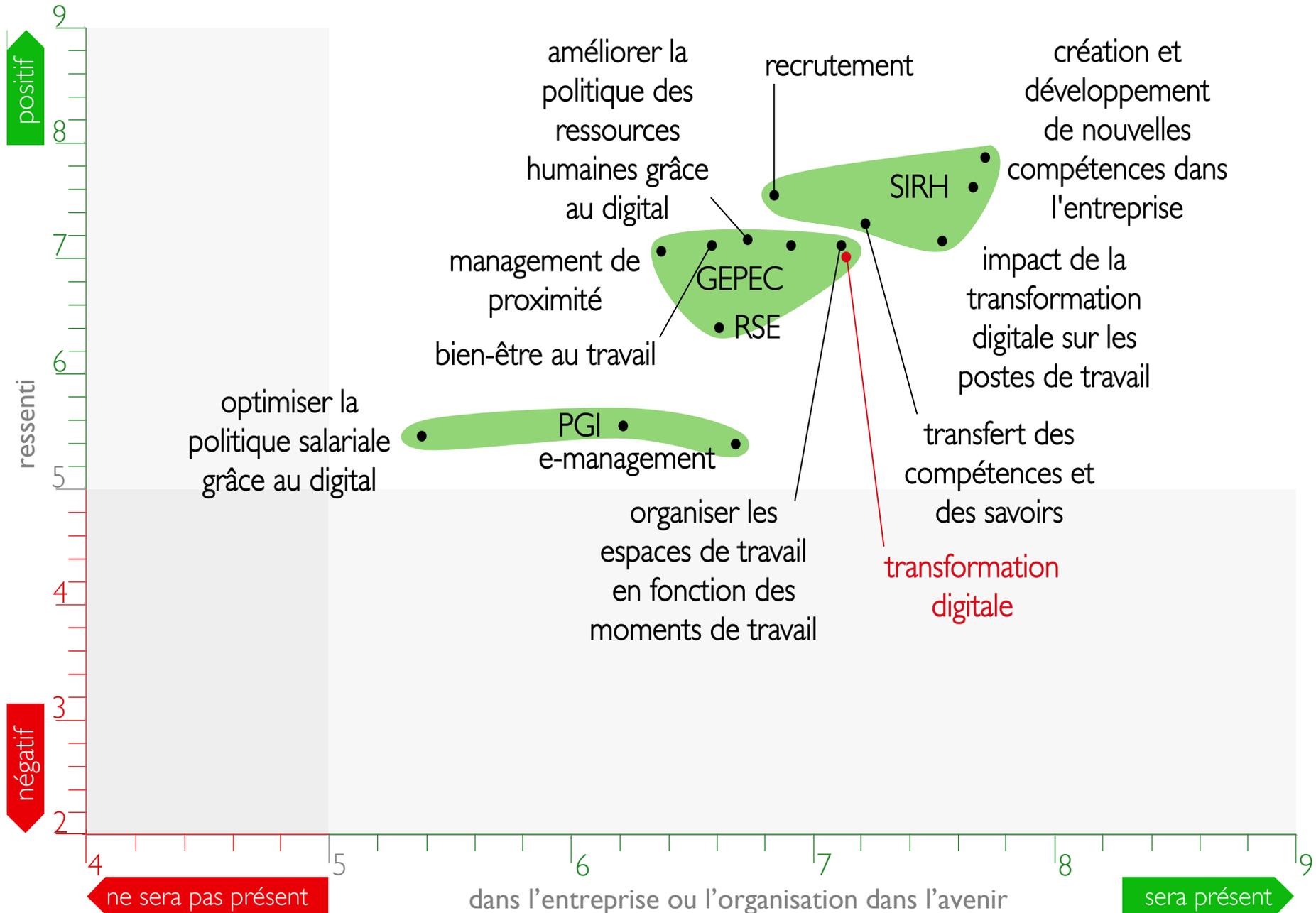
À noter toutefois :

- la très grande proximité entre *les informaticiens* (5,6/6,3), *les administrateurs réseaux* (5,9/6,4), *les chefs de projets informatiques* (5,9/6,5) et, à peine au-dessus, *les Directeurs des Systèmes d'Information (DSI)* (6,1/6,6) qui traduit une relative homogénéité des perceptions des DRH à l'égard de ces fonctions
- une présence dans l'avenir supérieure pour les *experts en sécurité informatique* (6,5/7,1) et *les entreprises de services numériques* (6,4/7,2), signe que l'expertise attendue par les DRH en matière de transformation digitale implique presque mécaniquement une intervention extérieure
- enfin, à mi-chemin entre des fonctions informatiques et de communication, *les community managers* (6,7/7), qui semblent avoir réussi à assoir leur rôle et leur légitimité auprès des DRH, qui les notent favorablement sur les deux axes
- **Tout juste positifs, enfin, on trouve deux fonctions nouvelles, qui peinent à convaincre et qui ont par ailleurs le défaut d'être des anglicismes : *les chief digital officers* (5,3/5,7) et *les chief data officers* (5/6,2)**

NB – La position, à peine positive, de l'item "*digital natives*" tend à montrer le peu d'effcience que ce concept a en entreprise, même s'il est rentré dans la vocabulaire du moment et s'il est projeté encore présent demain (5,6/6,4)

Les moteurs de la transformation digitale (I) : au service des ressources humaines

4.2 - Les apports



→ Les apports

L'apport de la transformation digitale aux services RH peut être réparti en trois ensembles sur le mapping :

- **On trouve tout d'abord trois apports qui peinent à convaincre les DRH et qui suscitent des interrogations :**
 - *optimiser la politique salariale grâce au digital (5,5/5,4)*
 - *progiciels de gestion intégrés (PGI) (5,5/6,2)*
 - *e-management (5,4/6,7)*

- **Les DRH se montrent un peu plus enthousiastes sur l'apport de la transformation digitale à l'amélioration qualitative du travail :**
 - *RSE (6,4/6,6)*
 - *bien-être au travail (7,1/6,6)*
 - *management de proximité (7,1/6,4)*
 - *organiser les espaces de travail en fonction des moments de travail (réunion, réflexion, open space, etc.) (7,1/7,1)*
 - *améliorer la politique des ressources humaines grâce au digital (7,2/6,7)*
 - *Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GEPEC) (7,1/6,9)*

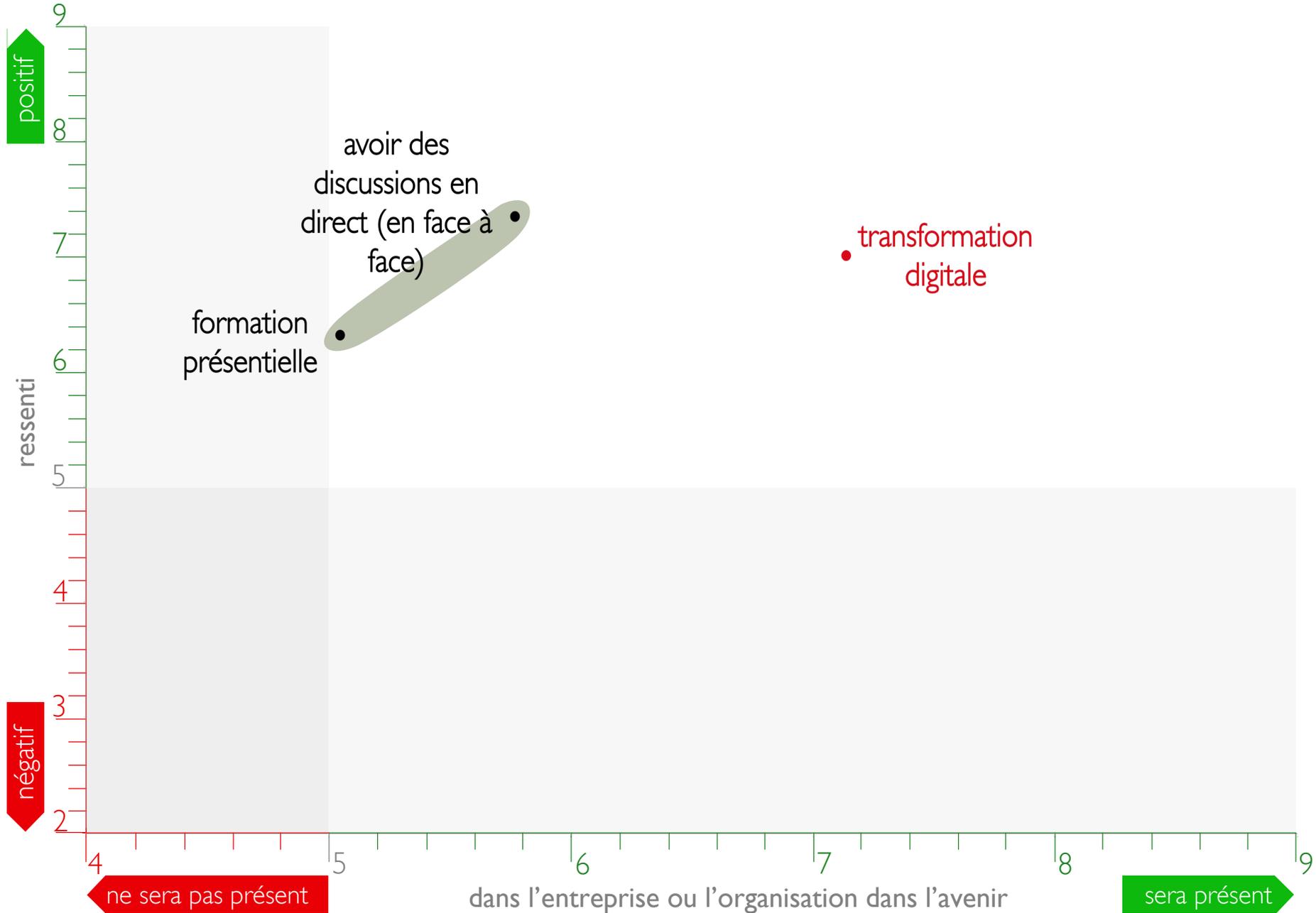
Bien que relativement bien notés, ces items n'atteignent pourtant pas les sommets du mapping : **les DRH sont prudents face à l'immixtion du digital dans des missions et des enjeux proprement humains**

- **En revanche, ils sont unanimes pour saluer et valoriser l'apport de la transformation digitale à la gestion technique des Ressources Humaines, et ceci notamment en matière de recrutement et de gestion des compétences :**
 - *Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) (7,6/7,7)*
 - *impact de la transformation digitale sur les postes de travail (7,1/7,5)*
 - *création et développement de nouvelles compétences dans l'entreprise (7,9/7,7)*
 - *transfert des compétences et des savoirs (7,3/7,2)*
 - *recrutement (7,5/6,8)*

5 – LES MOTEURS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE (2)
PLUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE GRÂCE AU COLLABORATIF

Les moteurs de la transformation digitale (2) : plus d'intelligence collective grâce au collaboratif

5.1 - Au détriment du présentiel ?



La *transformation digitale* porte en elle l'**espoir d'un renouveau des relations de travail, qui seraient davantage fondées sur un idéal de coopération et de co-construction.**

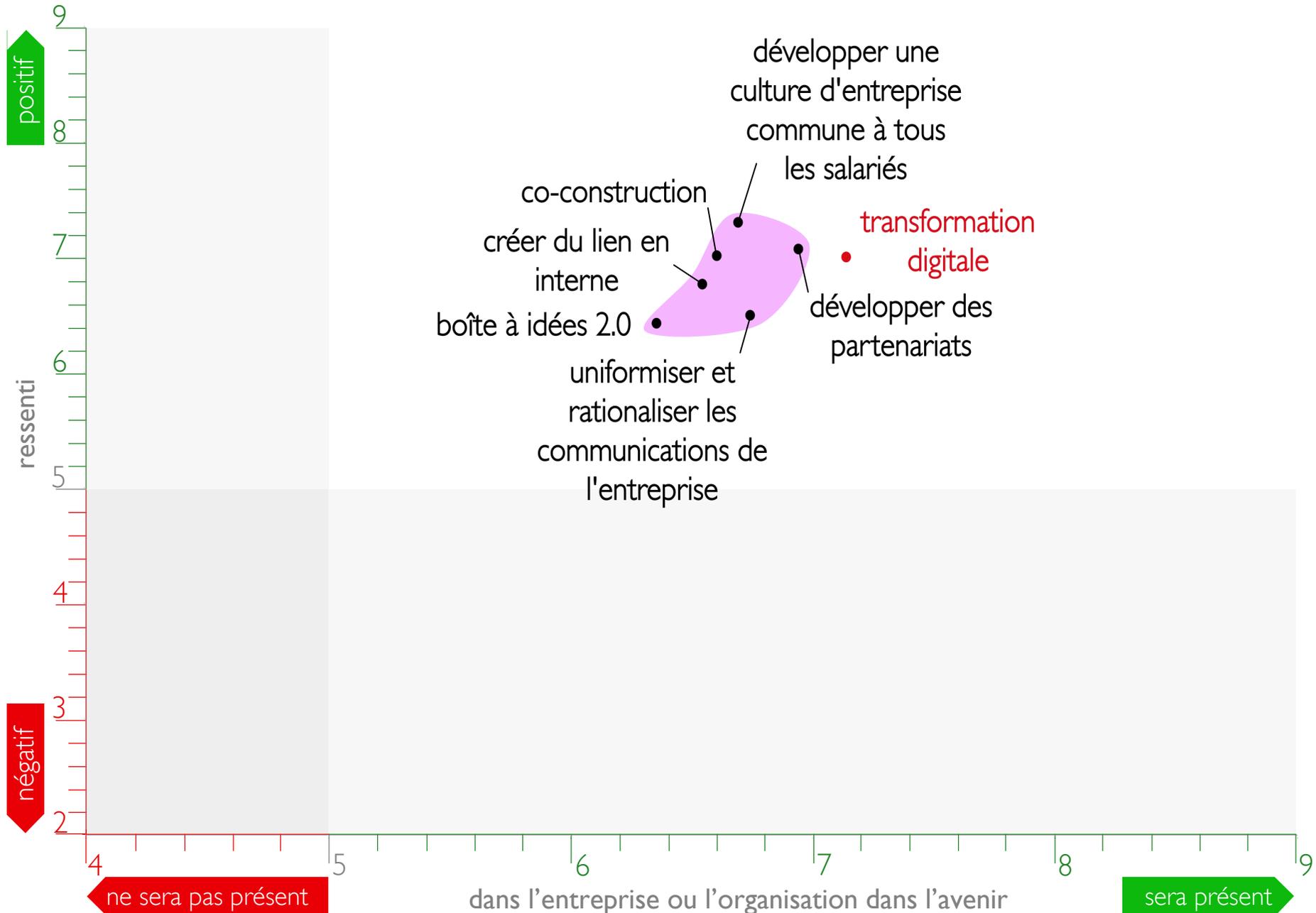
Si les nouveaux outils et usages qu'elle introduit dans les entreprises et organisations sont en cela salués, **les DRH demeurent cependant fortement attachés aux formes traditionnelles de communication et de collaboration.**

→ Au détriment du présentiel ?

- **Le remplacement du présentiel par le numérique : une triste fatalité pour les DRH.** Le fait d'*avoir des discussions en direct (face à face) (7,3/5,8)* et, dans une moindre mesure, la *formation présentielle (6,3/5)* sont très bien notés sur l'axe vertical de ressenti, mais ils font cependant partie des items les moins attendus demain

Les moteurs de la transformation digitale (2) : plus d'intelligence collective grâce au collaboratif

5.2 - Créer du lien, développer des partenariats



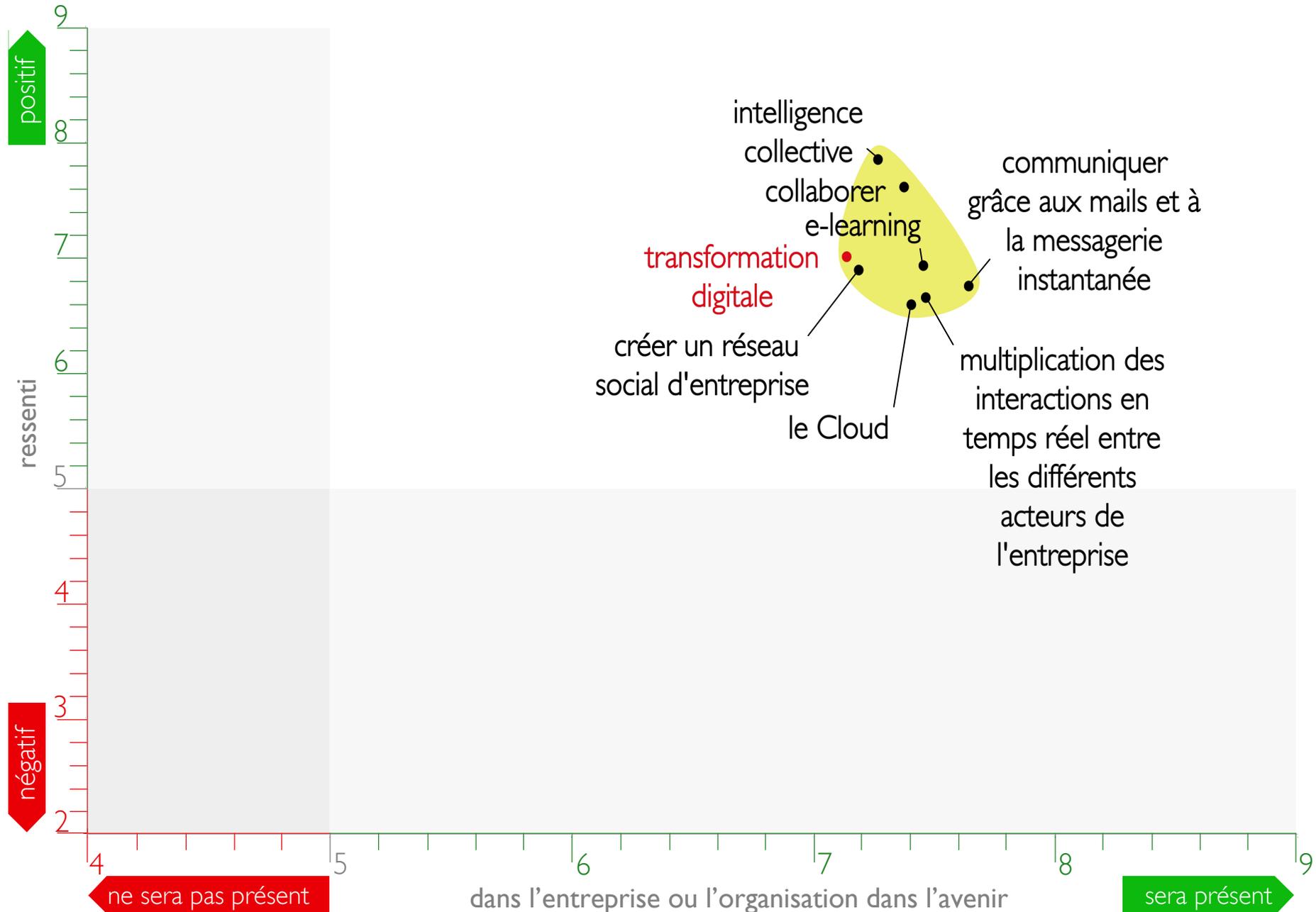
→ Créer du lien, développer des partenariats

Si les DRH peuvent déplorer la disparition du présentiel, ils n'opposent en aucun cas le développement du digital et la possibilité de *créer du lien en interne* (6,8/6,5). Mieux, la transformation digitale serait un atout décisif pour *développer une culture d'entreprise commune à tous les salariés* (7,2/6,9) :

- **Uniformiser la communication de l'entreprise ; favoriser la remontée d'informations.** La transformation digitale permettrait dans un même temps d'*uniformiser et rationaliser les communications de l'entreprise* (6,5/6,7) et de développer un nouvel "esprit 2.0", par exemple à travers la *boîte à idées 2.0 (appel à idées à l'intérieur d'une entreprise via une plateforme web spécialisée)* (6,4/6,4), deux items recueillant des résultats solides
- **Le développement d'une plus grande culture de la coopération.** L'accroissement du web social, appliqué en entreprise ou dans les organisations, permet surtout de *développer des partenariats* (7,1/6,9) et les pratiques de *co-construction* (7/6,6), deux voies plébiscitées par les DRH

Les moteurs de la transformation digitale (2) : plus d'intelligence collective grâce au collaboratif

5.3 - Le collaboratif instantané



→ Le collaboratif instantané

Au-delà d'un nouvel "esprit de co-construction" - qui n'a pas attendu le digital pour naître - **les DRH accueillent très favorablement et très pragmatiquement deux apports spécifiques de la transformation digitale : l'instantanéité des communications et la possibilité de créer de nouveaux espaces virtuels de collaboration :**

- **L'instantanéité** : la *multiplication des interactions en temps réel entre les différents acteurs de l'entreprise* (6,7/7,5) et le développement de *la communication grâce aux mails et à la messagerie instantanée* (6,8/7,7) sont parmi les items les plus à droite du mapping et font figure de certitude pour demain. Les notes sont, en revanche, plus modestes sur l'axe vertical : quelques réserves demeurent à leur égard...

On trouve à proximité, sans surprise, deux outils permettant le partage immédiat de l'information et des données :

- *créer un réseau social d'entreprise* (6,9/7,2)
- *le Cloud* (6,6/7,4)

- **Le collaboratif** : le "Graal des DRH" est cependant moins l'instantanéité que la collaboration et la mise en commun des savoirs. *L'intelligence collective* (7,9/7,3) se plaçant comme le 4^{ème} item le plus haut du mapping, tandis que le fait de *collaborer* arrive non loin derrière (7,6/7,4)

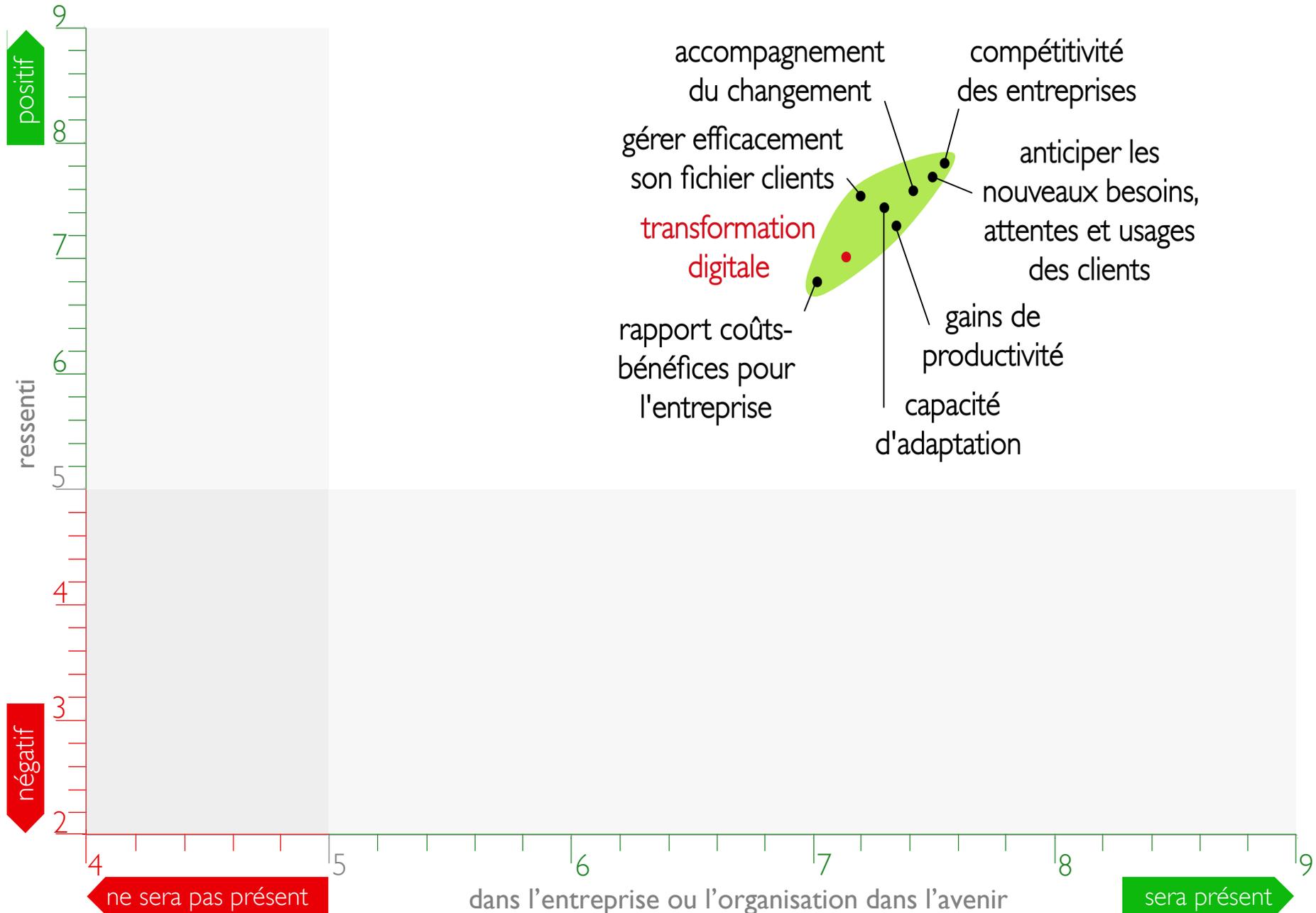
NB – *L'e-learning* est sans aucun doute une pratique d'avenir (6,9/7,5) ; elle s'oppose sur l'axe horizontal à la *formation présentielle* (7,5/10 vs 5/10)

6 – LES MOTEURS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE (3)

DÉVELOPPER LE BUSINESS

Les moteurs de la transformation digitale (3) : développer le business

6 - Gagner en performance



→ Gagner en performance

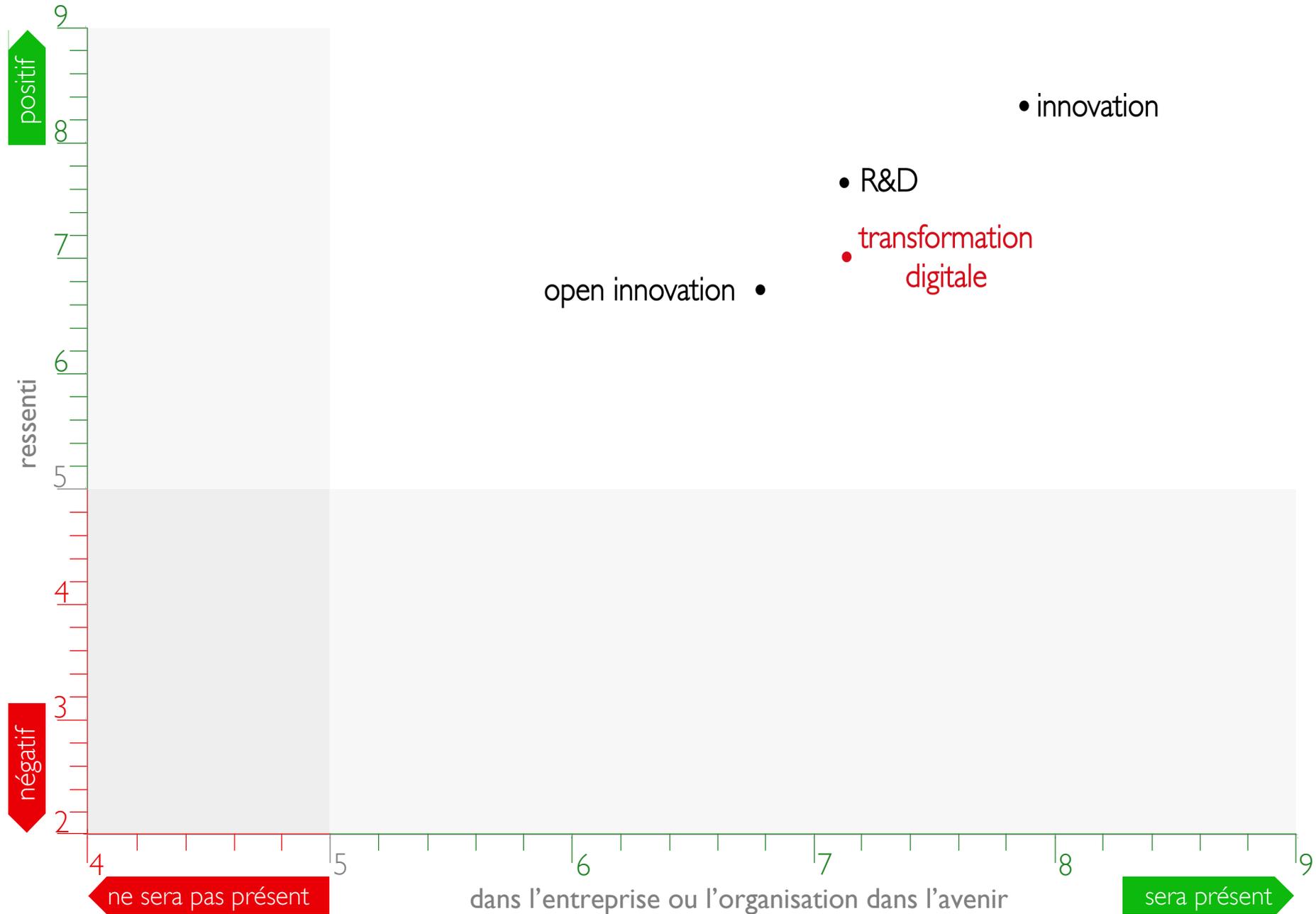
Si la transformation digitale est perçue aussi positivement par les DRH, c'est avant tout qu'elle permet d'accroître la performance, notamment grâce aux gains de productivité qu'elle génère (7,3/7,3) et plus généralement à l'amélioration de la compétitivité des entreprises (7,8/7,5) :

- **En rendant l'entreprise plus souple** : grâce à une *capacité d'adaptation* renforcée (7,4/7,3) et un *accompagnement du changement* également très bien accueilli (7,6/7,4). La possibilité d'adapter l'entreprise à son environnement est sans aucun doute l'un des enjeux fondamentaux de la transformation digitale aujourd'hui et demain
- **En gérant mieux sa relation client** : *gérer efficacement son fichier clients* (7,5/7,2) et *anticiper au mieux les nouveaux besoins, attentes et usages des clients* (7,7/7,5)

**7 – UNE VISION DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
CENTRÉE SUR LA TECHNIQUE**

Une vision de la transformation digitale centrée sur la technique

7.1 - L'innovation : le référent de la transformation digitale



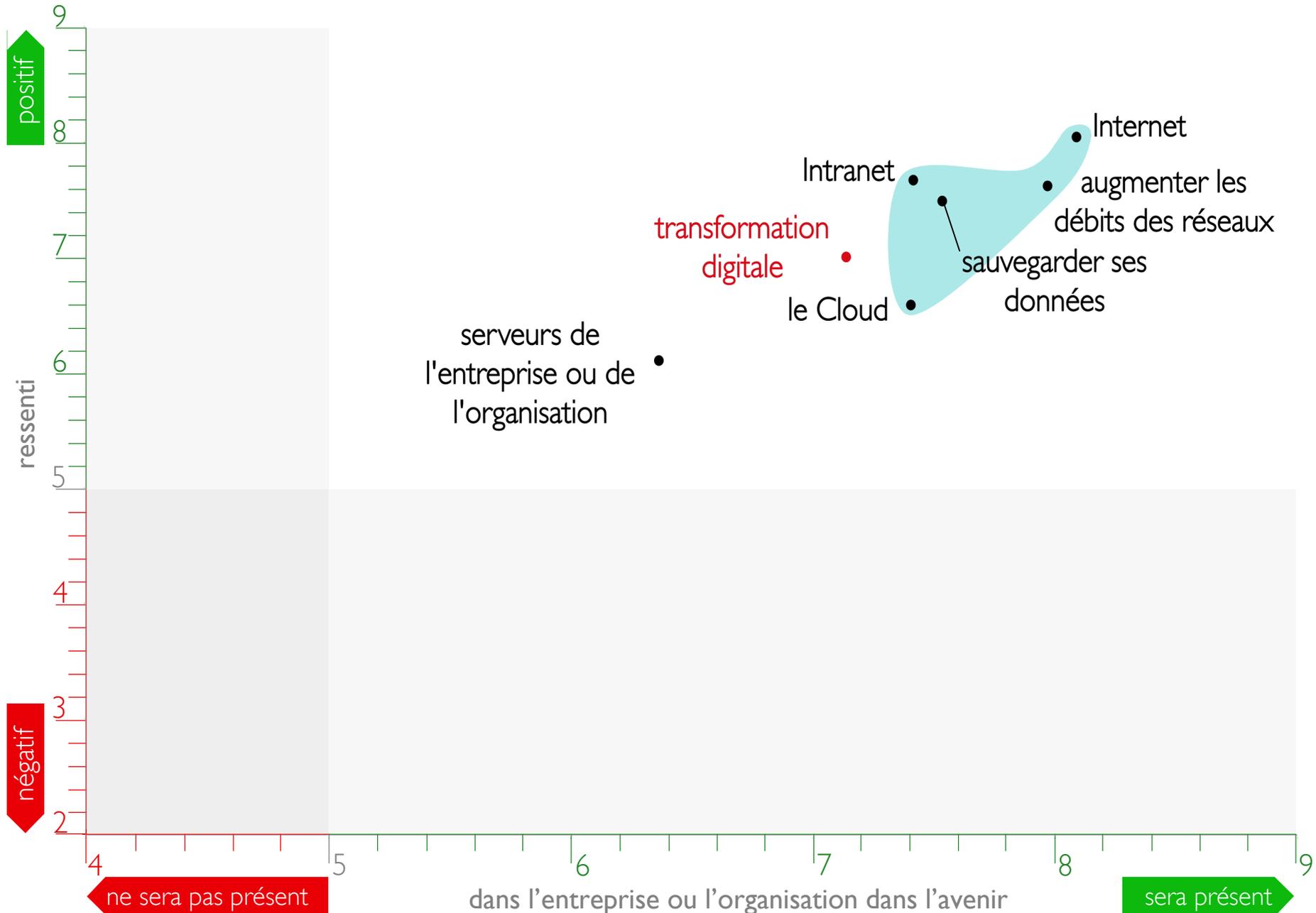
On trouve, pour finir, **tout en haut à droite du mapping, un ensemble d'items révélant une appréhension finalement très pragmatique de la transformation digitale par les DRH** : ils valorisent ainsi prioritairement, davantage que les nouveaux usages, des outils concrets et pratiques dont ils peuvent déjà cerner l'apport...

→ L'innovation : le référent de la transformation digitale

- **Les DRH érigent l'*innovation* en valeur phare de la transformation digitale** : c'est le mot le plus haut de l'ensemble de ceux testés (8,3/7,9). La *R&D (Recherche et Développement)* (7,7/7,1), bien que très positive, arrive à peine plus bas ; tandis que *l'open innovation* (6,7/6,8) convainc moins

Une vision de la transformation digitale centrée sur la technique

7.2 - La nécessité d'un réseau rapide et performant



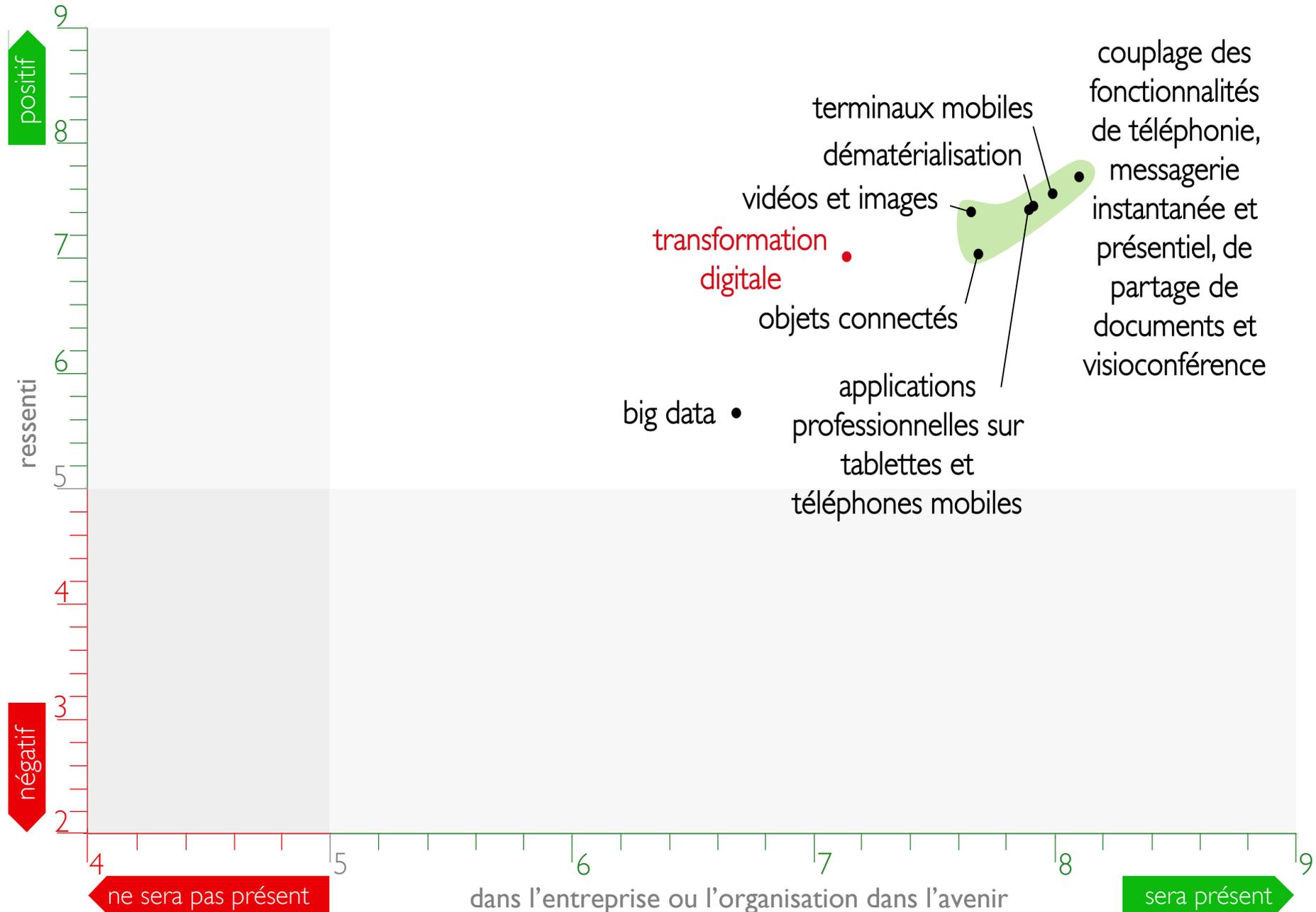
→ La nécessité d'un réseau rapide et performant

Les DRH se montrent en particulier très enthousiastes devant le développement de réseaux rapides et performants :

- **Sauvegarder et partager les données.** *Sauvegarder ses données* (7,5/7,5) est un impératif de premier plan : à cet effet, *le Cloud* (6,6/7,4) est très attendu demain, même s'il n'a pas encore fait toutes ses preuves. Il est néanmoins préféré aux *serveurs de l'entreprise ou de l'organisation* (6,1/6,4), qui approchent la "fin de carrière"...
- **L'Internet et l'Intranet : deux stars du mapping.** *Internet* (8/8,1) fait partie des items les mieux notés sur les deux axes ; et, à peine plus à gauche, *l'Intranet* (7,7/7,4) obtient également d'excellents résultats. Quant à *augmenter les débits des réseaux* (7,6/8), c'est, sans surprise, une nécessité en même temps qu'une demande prioritaire des DRH (4^{ème} item le plus à droite du mapping) !

Une vision de la transformation digitale centrée sur la technique

7.3 - L'effet levier de la technologie



→ L'effet levier de la technologie

Les DRH seraient-ils plus technophiles que les informaticiens ? Ils développent, en effet, une vision de la transformation digitale centrée sur les apports et les avantages techniques et placent ces items plus haut et plus à droite que ceux directement liés aux RH.

Parmi leurs toutes premières priorités, on trouve ainsi :

- **Des outils mobiles** : tout en haut du mapping et étroitement liés, apparaissent les *terminaux mobiles (Smartphones, tablettes, etc.)* (7,6/8) et les *applications professionnelles sur tablettes et téléphones mobiles* (7,4/7,9) ; les *objets connectés* (7/7,7), en plein développement, arrivant légèrement plus bas
- **Des outils polyvalents** : le *couplage des fonctionnalités de téléphonie, messagerie instantanée et présentiel, de partage de documents et visioconférence* (7,7/8,1) obtient la palme de l'item le plus à droite du mapping ainsi qu'un excellent résultat sur l'axe vertical
- **Des données dématérialisées** : le développement du numérique ne pourra se faire sans engager en même temps une *dématérialisation* des contenus (7,4/7,9) ; les DRH l'ont bien compris et placent sans hésiter les *vidéos et images* au cœur de la transformation digitale en entreprise (7,4/7,7)

NB – En revanche, alors que le *big data* semble, d'après la littérature consacrée à la transformation digitale, un des outils d'une révolution en entreprise, **les DRH ne semblent pas encore convaincus par sa généralisation** (à 6,7/10 sur l'axe horizontal). Et encore moins par son utilité (à 5,7/10 sur l'axe vertical) !

En synthèse

Les 10 meilleurs résultats sur l'axe vertical

1	innovation	8,3
2	Internet	8,0
3	création et développement de nouvelles compétences dans l'entreprise	7,9
4	intelligence collective	7,9
5	compétitivité des entreprises	7,8
6	les Directeurs des Ressources Humaines (DRH)	7,7
7	anticiper les nouveaux besoins, attentes et usages des clients	7,7
8	couplage des fonctionnalités de téléphonie, messagerie instantanée et présentiel, de partage de documents et visioconférence	7,7
9	Intranet	7,7
10	R&D (Recherche et Développement)	7,7

Les 10 meilleurs résultats sur l'axe horizontal

1	couplage des fonctionnalités de téléphonie, messagerie instantanée et présentiel, de partage de documents et visioconférence	8,1
2	Internet	8,1
3	terminaux mobiles (smartphones, tablettes, etc.)	8,0
4	augmenter les débits des réseaux	8,0
5	dématérialisation	7,9
6	applications professionnelles sur tablettes et téléphones mobiles	7,9
7	innovation	7,9
8	assurer la sécurité de ses données et de son matériel informatique	7,8
9	création et développement de nouvelles compétences dans l'entreprise	7,7
10	objets connectés	7,7

Les 10 moins bons résultats sur l'axe vertical

1	vols et fuites de données confidentielles	2,8
2	déshumanisation	2,8
3	addiction	2,8
4	augmentation du stress et du sentiment d'urgence	3,3
5	dépassement des horaires de travail	3,4
6	fracture digitale	3,7
7	clivages intergénérationnels	3,9
8	géolocalisation	4,4
9	l'administration	4,4
10	COPE (Corporate Owned Personally Enabled)	4,6

Les 10 moins bons résultats sur l'axe horizontal

1	formation présentielle	5,0
2	l'administration	5,1
3	COPE (Corporate Owned Personally Enabled)	5,2
4	gérer son système informatique en interne	5,2
5	fracture digitale	5,3
6	optimiser la politique salariale grâce au digital	5,4
7	BYOD (Bring You Own Device)	5,6
8	déshumanisation	5,6
9	les chief digital officers	5,7
10	clivages intergénérationnels	5,8

Annexe

QUOTAS RETENUS POUR LE VOLET QUANTITATF

ÉCHANTILLON : 101

SEXE

Hommes	40,59 %	41
Femmes	59,41 %	60

AGE

18-29 ans	6,93 %	7
30-49 ans	52,47 %	53
50 ans et plus	40,59 %	41

LOCALISATION

1-IDF	42,57 %	43
2-NORD OUEST	11,88 %	12
3-NORD EST	13,86 %	14
4-SUD OUEST	14,85 %	15
5-SUD EST	16,83 %	17