

Une étude



pour



Les cadres des grandes entreprises et la digitalisation des Ressources Humaines

Quels regards de la part des cadres sur la digitalisation des services RH ?

Octobre 2016

Magalie Gérard, Directrice de clientèle au Département Politique – Opinion

Gaspard Lancrey-Javal, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Justine Ducroz, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête

P.3

Image globale des ressources humaines

P.4

**Digitalisation des ressources humaines,
quel regard des cadres ?**

P.14



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **27 septembre** au **04 octobre 2016**.



Échantillon de **802** salariés, représentatif des actifs ayant le **statut cadre** dans des entreprises de **1 000 salariés et plus** en France.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, statut d'activité et région de l'interviewé(e)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les chiffres suivis d'un astérisque (*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.
- Dans ce présent document, le terme « cadre » désigne les cadres travaillant dans une entreprise de plus de 1 000 salariés.

Image globale des Ressources Humaines



Exemples de verbatim

Lorsque vous pensez aux services de ressources humaines (RH) au sein de votre entreprise, quels sont tous les mots, toutes les impressions qui vous viennent spontanément à l'esprit ? – *Question ouverte, réponses spontanées*

- À tous -

« De la simple administration du personnel, sans la gestion des compétences qui devrait aller avec. Pas assez réactifs, surtout au niveau de l'organisation des formations métier. »

« Inefficacité, incompétences, inadéquation, administrations, incompréhension, mauvaise gestion, découragement. »

« Changement de poste ou évolution de carrière. »

« Distance, Centralisation, Impersonnel, Centre d'Appel. »

« Assez peu pragmatiques, mais plutôt bons sur l'aspect "ressenti humain". »

« Gestion du personnel. »

« Débordés, peu réactifs. »

« Faciliter la vie des salariés au sein de l'entreprise et veiller au bon respect des règles. »

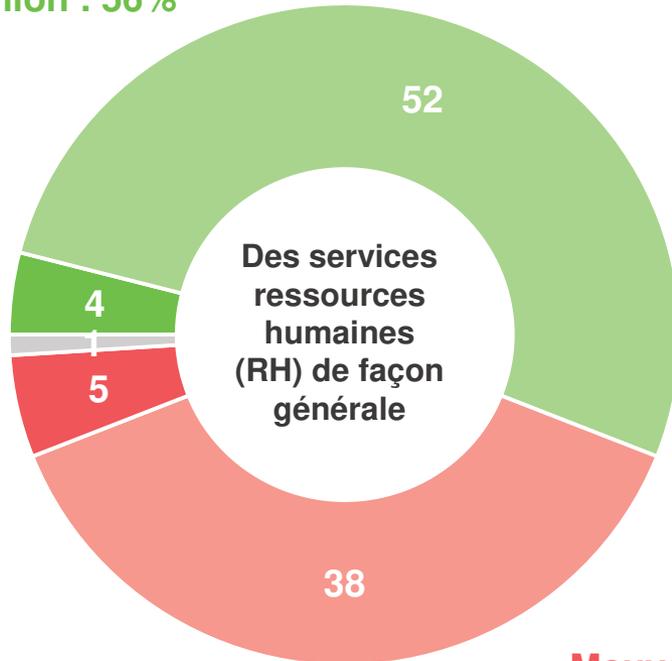
« Embauches, licenciements, ruptures conventionnelles. »

Si les cadres sont plus d'un sur deux à déclarer avoir une bonne opinion des Ressources humaines de manière générale, leur jugement est plus négatif quand au service RH au sein de leur entreprise

Personnellement, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion... ?

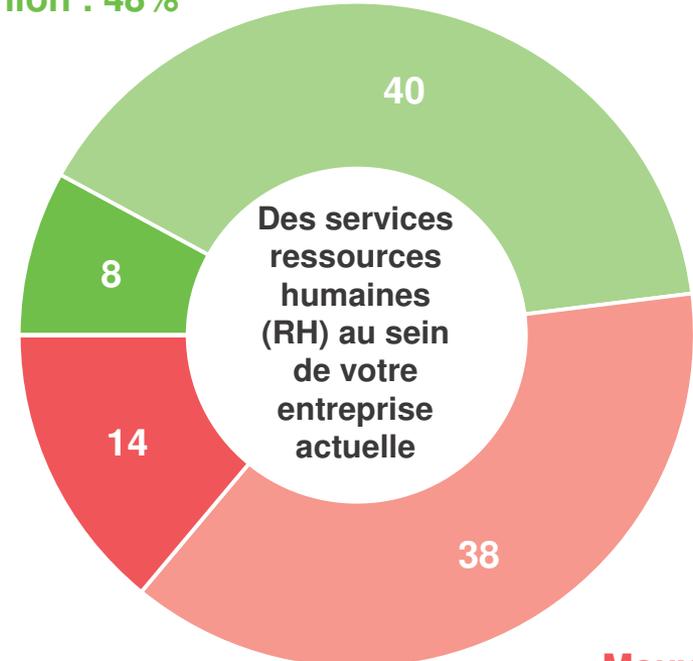
- À tous, en % -

Bonne opinion : 56%



Mauvaise opinion : 43%

Bonne opinion : 48%



Mauvaise opinion : 52%

■ Très bonne opinion
■ Très mauvaise opinion

■ Plutôt bonne opinion
■ Ne se prononce pas

■ Plutôt mauvaise opinion

Les cadres âgés de moins de 30 ans sont davantage à déclarer avoir une bonne opinion des services RH, en règle générale mais aussi au sein de leur entreprise

Personnellement, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion... ?

- À tous, en % -

Des services ressources humaines (RH) de façon générale

Bonne opinion : 56%

Femmes : 60%

Moins de 30 ans : 72%

Cadres dans le secteur du commerce : 74%

Cadres dans le secteur des services : 61%

Mauvaise opinion : 43%

Hommes : 48%

30-60 ans : 46%

Cadres dans le secteur de l'industrie : 53%

Des services ressources humaines (RH) au sein de votre entreprise actuelle

Bonne opinion : 48%

Moins de 30 ans : 73%

Cadres dans le secteur du commerce : 61%

*Ancienneté de moins d'1 an : 77%**

Mauvaise opinion : 52%

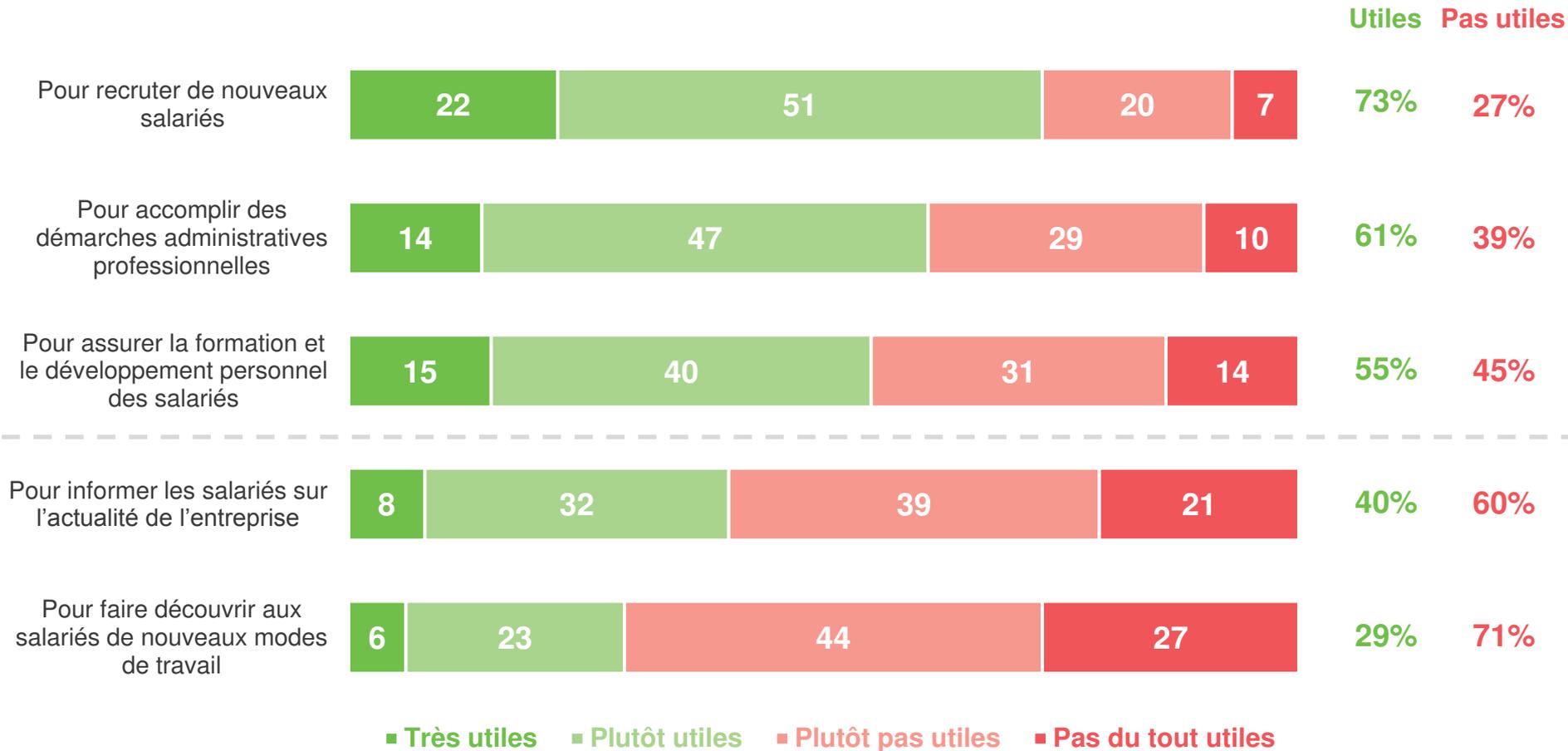
30-60 ans : 56%

Ancienneté de plus de 5 ans : 56%

Le recrutement, les démarches administratives et la formation sont des missions attribuées aux services RH et jugées utiles par une majorité de cadres

Dans votre entreprise, les services RH sont-ils selon vous utiles ou pas utiles... ?

- À tous, en % -



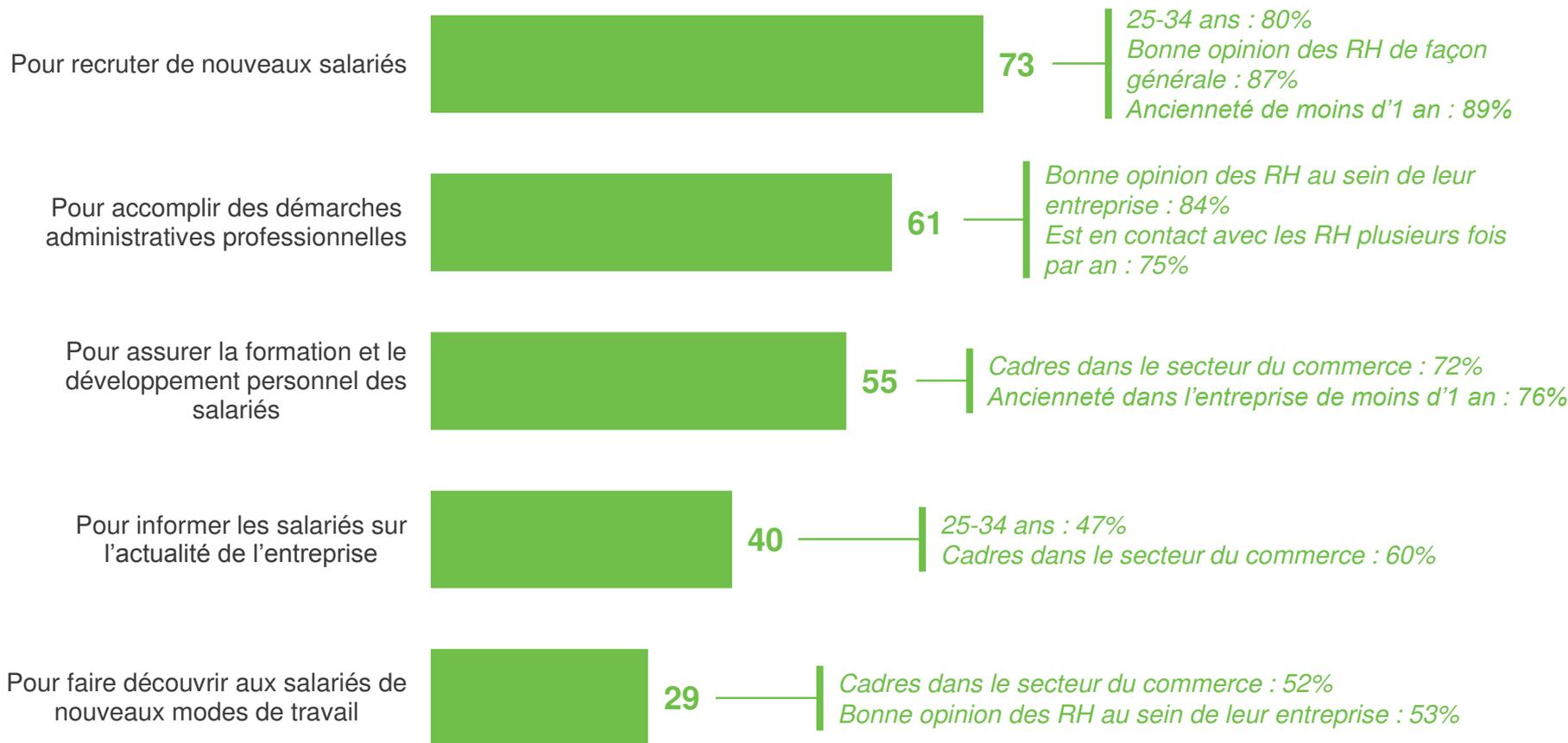
Indice

Les RH sont toujours utiles : 21%
 Les RH ne sont jamais utiles : 13%

Les cadres ayant une ancienneté de moins d'un an au sein de leur entreprise sont plus nombreux que la moyenne (89%) à déclarer que les services RH sont utiles pour assurer le recrutement

Dans votre entreprise, les services RH sont-ils selon vous utiles ou pas utiles... ?

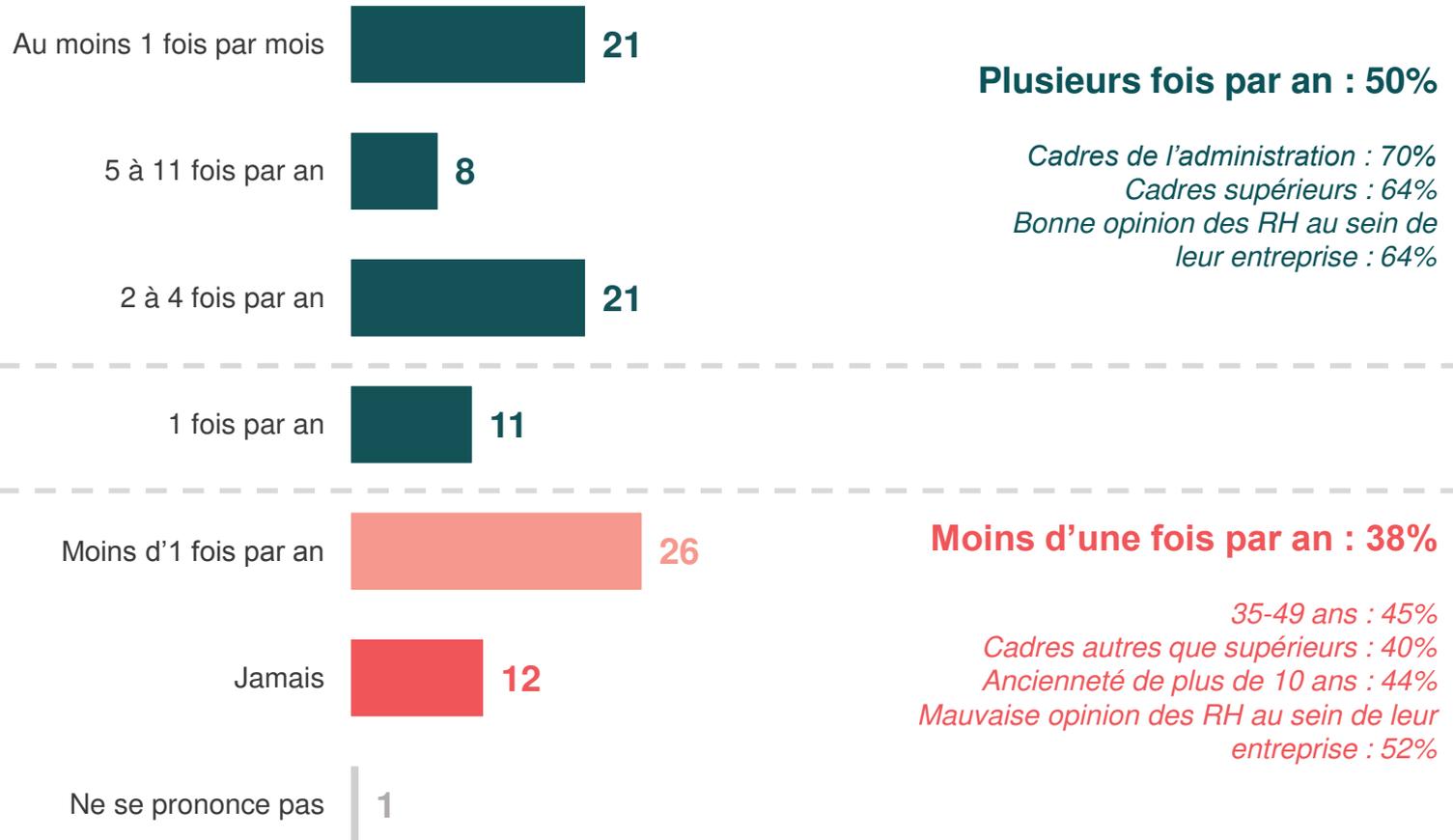
- À tous, en % de réponses « Utiles » -



Plus d'un quart des cadres déclarent avoir moins d'une fois par an un contact direct avec les RH

En moyenne, à quelle fréquence avez-vous un contact direct (rendez-vous physique, conversation téléphonique, email, etc.) avec les RH au sein de votre entreprise ?

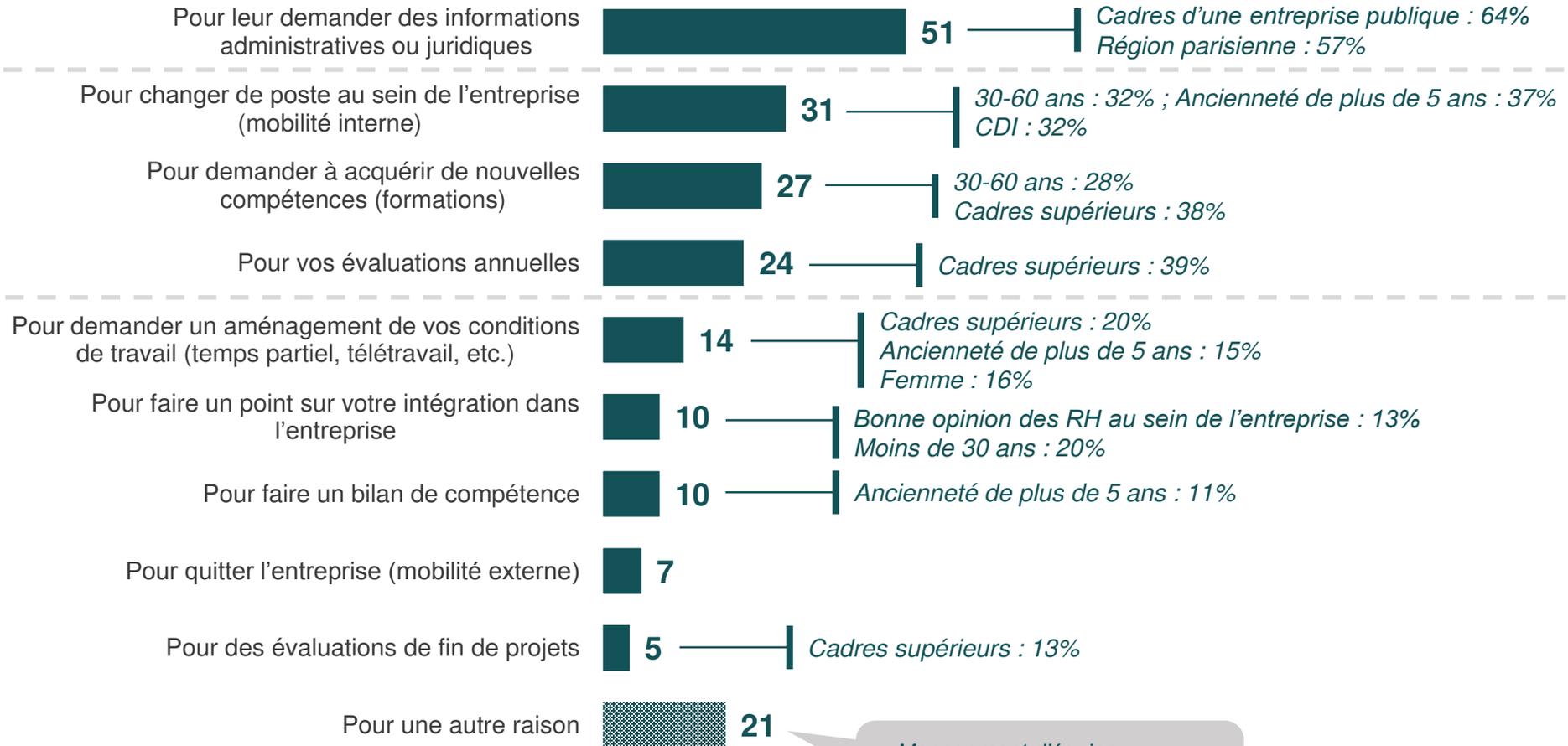
- À tous, en % -



Principalement, les cadres sollicitent les services RH pour s'informer, puis dans une moindre mesure pour des demandes de mobilité interne, de formation ou d'évaluation

Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous avez été amené(e) à rencontrer les RH dans votre entreprise ? – Réponses données à l'aide d'une liste, plusieurs réponses possibles

- Aux personnes ayant des contacts avec les RH, en % -



« Management d'équipe »,
« conflits internes », « problèmes divers »...

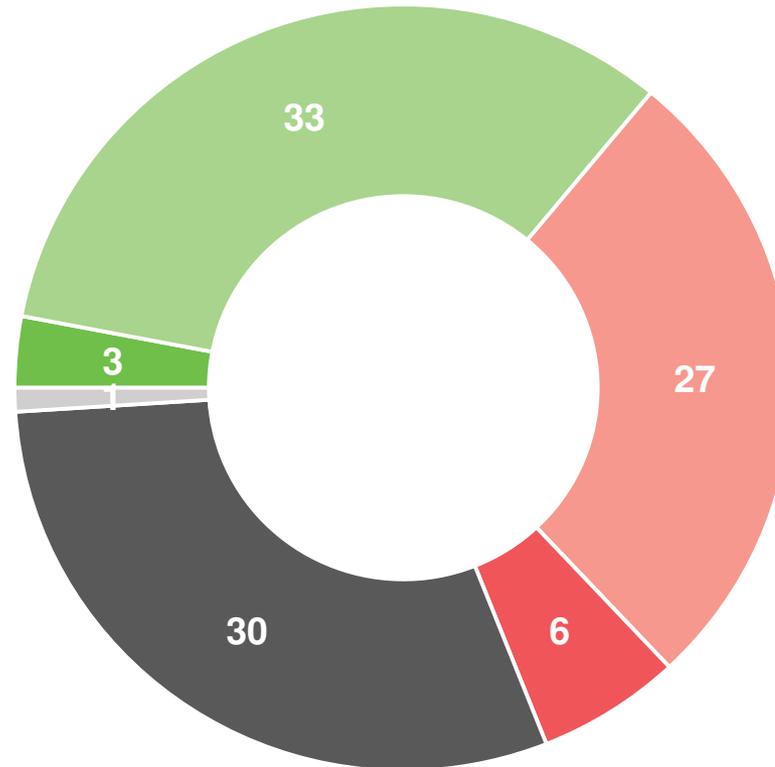
Les cadres se montrent très partagés quant à la rentabilité d'un service RH au sein de leur entreprise

Au final, en prenant en compte l'ensemble des missions et des coûts des services RH dans votre entreprise, s'agit-il selon vous d'un service qui fait gagner ou perdre de l'argent à votre entreprise ?

- À tous, en % -

Fait gagner de l'argent : 36%

Moins de 30 ans : 48%
Cadres supérieurs : 47%
Bonne opinion des RH de façon générale : 48%



Fait perdre de l'argent : 33%

Hommes : 37%
30-60 ans : 35%
N'a jamais de contact avec les RH : 50%

- Fait gagner beaucoup d'argent
- Fait plutôt gagner de l'argent
- Fait plutôt perdre de l'argent
- Fait perdre beaucoup d'argent
- N'a pas d'impact économique
- Ne se prononce pas

**Digitalisation des ressources
humaines, quel regard des
cadres ?**



Près d'un cadre sur deux déclare que la digitalisation du travail n'a pas changé la fréquence de contact avec les services des ressources humaines, plus d'un tiers indique même qu'ils sont plus rares

Avec le développement des nouveaux outils digitaux (intranet, gestion des formations, évaluations en ligne, etc.), avez-vous le sentiment que vos contacts avec les RH sont plus fréquents ou plus rares qu'avant ?

- À tous, en % -

Plus fréquents : 15%

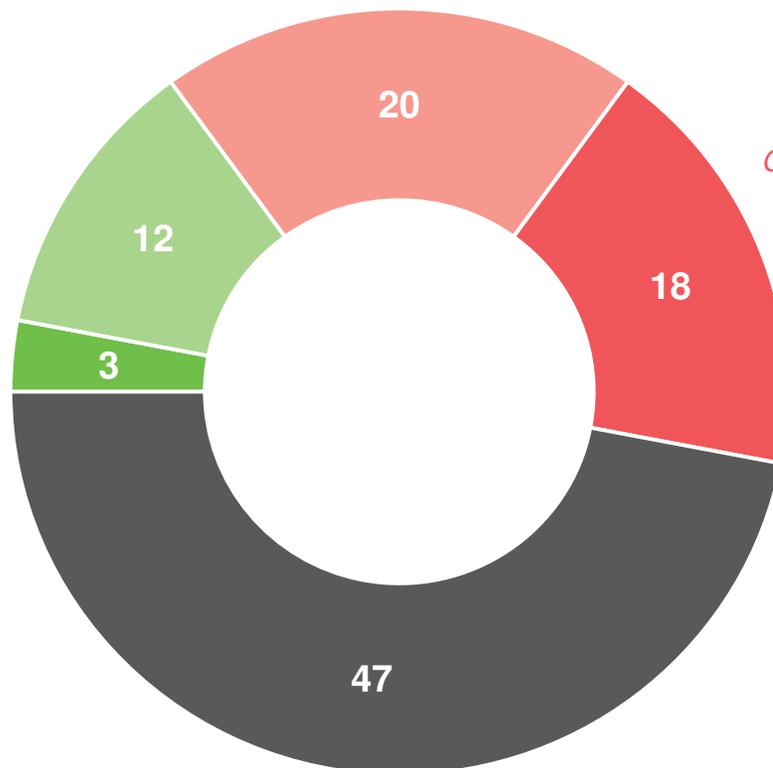
Hommes : 18%

Cadres supérieurs : 23%

Plus rares : 38%

Cadres dans une entreprise publique : 51%

Cadres depuis plus de 10 ans dans leur entreprise : 43%



■ Beaucoup plus fréquents qu'avant

■ Un peu plus rares qu'avant

■ Cela n'a pas changé

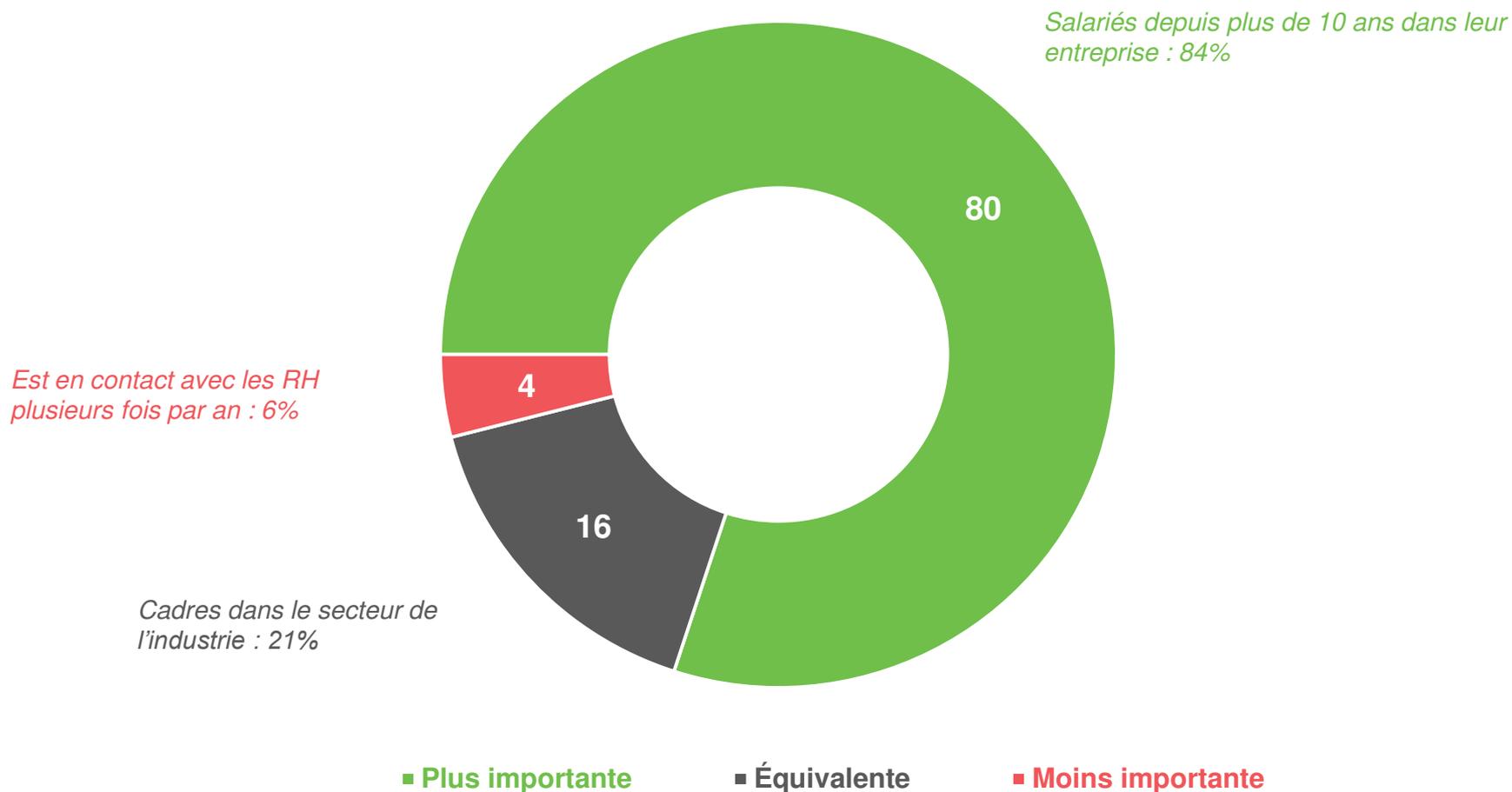
■ Un peu plus fréquents qu'avant

■ Beaucoup plus rares qu'avant

80% des cadres déclarent que la place des outils digitaux est plus importante qu'auparavant. C'est davantage le cas parmi les cadres démontrant une ancienneté de plus de 10 ans

Dans votre entreprise, depuis quelques années, les outils digitaux prennent-ils selon vous une place plus importante, moins importante ou équivalente dans votre environnement de travail ?

- À tous, en % -



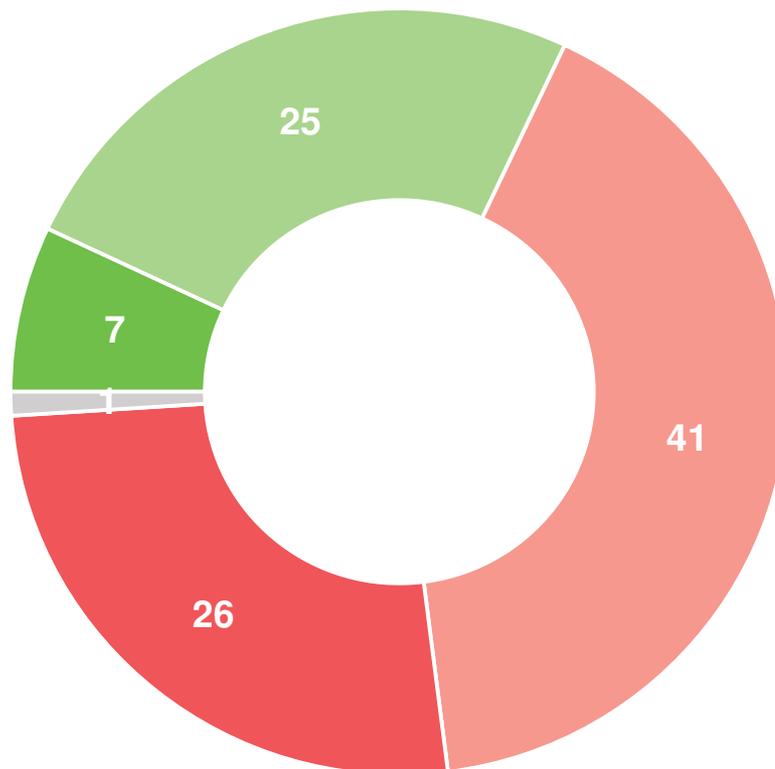
Pourtant, les 2/3 des cadres ont le sentiment que les services RH ne les aident pas dans leur adaptation à la digitalisation du travail

Dans ce contexte, avez-vous le sentiment que les ressources humaines (RH) vous aident à vous adapter aux évolutions digitales de votre univers professionnel ?

- À tous, en % -

Oui : 32%

Cadres dans le secteur du commerce : 47%
Bonne opinion des RH de façon générale : 46%



Non : 67%

30-60 ans : 70%
Région parisienne : 72%

■ Oui, tout à fait

■ Non, pas du tout

■ Oui, plutôt

■ Ne se prononce pas

■ Non, plutôt pas

Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next