

**Contact Presse Capgemini :**

*Michele Moore*

*Tél. : +44 (0)370 905 3408*

*E-mail : [michele.moore@capgemini.com](mailto:michele.moore@capgemini.com)*

**Contact Presse Brian Solis :**

*E-mail : [brian@briansolis.com](mailto:brian@briansolis.com)*

## **La culture des entreprises représente l'obstacle numéro 1 à la transformation digitale – le fossé culturel s'est même aggravé de 7 points en 6 ans**

*Le nouveau rapport du Digital Transformation Institute de Capgemini et de Brian Solis souligne un décalage culturel flagrant entre les dirigeants et les employés*

Paris, le 8 juin 2017 – [Capgemini](#), l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, et Brian Solis, analyste digital et auteur de renommée internationale, publient les résultats de leur rapport [The Digital Culture Challenge: Closing the Employee-Leadership Gap](#). Cette étude approfondie révèle que 62% des répondants considèrent la culture d'entreprise comme étant le principal obstacle sur le chemin de la transformation digitale. En conséquence, dans l'environnement digital actuel, les sociétés risquent de prendre du retard sur leurs concurrents. Par ailleurs, les conclusions du rapport indiquent que ce fossé culturel s'est encore creusé (+ 7 points) depuis 2011, année où Capgemini a débuté ses recherches dans ce domaine.

### **Les employés ne considèrent pas la culture de leur entreprise comme étant « digitale »**

Le rapport, qui s'appuie sur plus de 1 700 répondants issus de 340 organisations réparties dans huit pays, révèle une différence notable de perception entre les dirigeants et les employés concernant l'existence ou non d'une culture digitale au sein de leur entreprise. Alors que 40% des cadres dirigeants estiment que leur société possède une culture digitale, seuls 27% des employés interrogés sont du même avis. La culture digitale des entreprises a été évaluée sur la base de sept critères, à savoir leurs pratiques de collaboration, l'innovation, l'ouverture culturelle, la priorité donnée au digital, l'orientation client, une culture des données, ainsi que l'agilité et la flexibilité. Les informations recueillies dans le cadre de ce rapport ainsi qu'une série d'entretiens ciblés ont permis d'identifier certaines des raisons à l'origine de ce décalage culturel : les difficultés des dirigeants à formuler une vision digitale claire pour leur organisation, l'absence de modèles au sein des équipes dirigeantes et le manque d'indicateurs de performance liés à la transformation digitale.

Cyril Garcia, en charge des activités Digital Services du Groupe et membre du Comité exécutif de Capgemini, déclare : « *Les technologies digitales apportent une réelle valeur ajoutée, mais seules les organisations qui adoptent une culture digitale durable peuvent exploiter ce potentiel. Réduire la différence de perception entre les dirigeants et les employés concernant l'existence ou non d'une culture digitale est indispensable à leur croissance. Les entreprises doivent donc motiver, impliquer et responsabiliser tous les employés afin de permettre ensemble le changement de culture. Si les sociétés font de la culture digitale*

*l'une de leurs priorités stratégiques, elles pourront améliorer leurs relations avec les clients, attirer les meilleurs talents et s'engager sur la voie de la réussite dans le monde digital d'aujourd'hui. »*

**Les principales conclusions du rapport font état d'un profond fossé entre les dirigeants et les employés dans toutes les dimensions de la culture digitale :**

- **L'innovation n'est toujours pas une réalité pour de nombreuses organisations.** Seules 7% des entreprises interrogées ont le sentiment qu'elles peuvent tester de nouveaux concepts et les mettre en œuvre rapidement. Ce sentiment est confirmé par les employés qui sont à peine 37% à estimer que leur société possède une culture centrée sur l'innovation, l'expérimentation et la prise de risques, contre 75% des cadres dirigeants. Il est donc impératif que les organisations récompensent la prise de risques et créent un environnement propice à l'expérimentation pour leurs employés.
- **Les pratiques de collaboration font l'objet d'un profond désaccord.** Les résultats montrent qu'il existe un décalage entre les dirigeants et les employés sur les pratiques de collaboration. En effet, 85% des cadres dirigeants, contre 41% des employés seulement, considèrent que leur entreprise favorise la collaboration en interne.
- **Les dirigeants estiment avoir une vision digitale, les employés désapprouvent.** L'enquête révèle d'importants écarts entre ce que les dirigeants et les employés perçoivent comme étant une vision digitale claire. 62% des participants occupant un poste de direction affirment que leur entreprise a une stratégie bien définie pour atteindre ses objectifs digitaux contre 37% des employés seulement.

Le rapport souligne que les entreprises n'impliquent pas suffisamment les employés dans le processus de changement de culture. Pourtant, il est essentiel de les faire participer afin de développer une culture digitale efficace et d'accélérer la transformation culturelle de l'organisation. Les cadres intermédiaires et dirigeants se doivent de traduire la vision digitale globale en résultats tangibles et de récompenser les comportements digitaux positifs.

Ian Rogers, directeur digital du groupe LVMH, précise : *« Les entreprises passent un cap lorsqu'elles prennent conscience que la transformation digitale n'est pas un problème technique, mais un changement culturel ».*

**Les leaders de la culture digitale sortent du lot**

L'enquête a identifié un groupe de « précurseurs » (34% des organisations interrogées) qui ont obtenu de bons résultats dans les sept dimensions de la culture digitale et dont les dirigeants sont parvenus à faire adopter la culture souhaitée à l'ensemble de l'entreprise. Ainsi le Royaume-Uni, la Suède et les Etats-Unis ont une forte représentation de leaders de la culture digitale (63%, 60% et 56% respectivement). En ce qui concerne les secteurs d'activités, c'est l'automobile (43%), les biens de consommation (38%) et les télécoms (32%) qui comptent la plus forte proportion de leaders de la culture digitale.

Contrairement à leurs homologues dont l'évolution est plus lente, ces précurseurs ont tendance à embaucher différemment et privilégient notamment les qualités telles que la créativité et l'autonomie (83% des précurseurs contre 29% de leurs homologues). De même, ils sont nombreux à adapter les descriptifs de poste et les indicateurs de performance à leur stratégie de transformation digitale (75% contre 17%) et à aligner leur structure de rémunération sur les objectifs de transformation digitale (70% contre 13%).

### Comment créer une culture digitale ?

Patience, ténacité et vigilance constante sont les maîtres mots pour créer une culture digitale et opérer un vrai changement. Le nouveau rapport présente plusieurs éléments clés nécessaires à l'adoption d'une culture digitale :

- identifier des agents du changement capables d'incarner la nouvelle culture digitale et les promouvoir au sein de l'organisation
- définir de nouveaux indicateurs de performance basés sur les nouveaux comportements souhaités
- rendre tangible le changement culturel
- investir dans les compétences digitales qui ont de l'importance
- communiquer clairement une vision digitale et montrer de manière visible l'implication des dirigeants
- utiliser les outils de collaboration digitale pour accroître la transparence et interagir avec les employés
- adopter une approche holistique du changement

*« Pour rester compétitives, les entreprises doivent développer une culture digitale qui s'applique à l'ensemble des employés au sein de l'organisation. Notre étude montre que la culture est soit le principal inhibiteur, soit le principal catalyseur de la transformation digitale et de l'innovation. Toutefois, de nombreux dirigeants estiment déjà avoir une culture digitale, mais lorsque vous posez la question aux employés, ils ne sont pas du même avis. Ce décalage reflète l'absence d'une vision digitale, d'une stratégie et d'un plan d'exécution tactique au niveau de la direction », explique Brian Solis. « Cultiver une culture digitale est le propre des sociétés qui comprennent que les technologies font évoluer les comportements, le travail et la dynamique du marché. Cela permet à tous les acteurs de l'entreprise de renforcer leur compétitivité dans un environnement en constante évolution. »*

Vous pouvez télécharger une copie du rapport en cliquant [ici](#).

### Méthodologie de l'étude *The Digital Culture Challenge: Closing the Employee-Leadership Gap*

Cette étude met en lumière les difficultés rencontrées par les organisations dans le cadre de l'adoption d'une culture digitale. Le rapport présente les opinions de 1 700 répondants issus de 340 entreprises évoluant dans cinq secteurs d'activité : l'automobile, la banque et les assurances, les biens de consommation, le commerce et les télécommunications. Parmi ces répondants, on retrouve 20% de cadres dirigeants, 40% de

cadres intermédiaires et 40% d'employés n'exerçant aucune fonction d'encadrement. En outre, Capgemini a mené une série d'entretiens ciblés avec des universitaires, des cadres dirigeants et des employés. Les pays inclus dans le rapport sont le Royaume-Uni, la France, l'Allemagne, l'Italie, la Suède, les Pays-Bas, l'Espagne et les Etats-Unis. L'enquête a été réalisée entre mars et avril 2017.

### **A propos du Digital Transformation Institute**

Le Digital Transformation Institute est le centre de recherche de Capgemini sur les technologies numériques. L'institut publie régulièrement des études sur l'impact des technologies numériques au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose également de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis.

### **A propos de Capgemini Consulting :**

Capgemini Consulting est la marque de conseil en stratégie et transformation du groupe Capgemini. Leader dans la transformation des entreprises et des organisations, Capgemini Consulting aide ses clients à concevoir et mettre en œuvre des stratégies innovantes au service de leur croissance et de leur compétitivité. La nouvelle économie numérique est synonyme de ruptures mais aussi d'opportunités. Les 3000 consultants de Capgemini Consulting travaillent avec des entreprises et des organisations de premier plan pour les aider à relever ces défis en menant à bien leur transformation numérique.

Plus d'informations sur : <http://www.capgemini-consulting.com/>

### **À propos de Capgemini**

Avec plus de 190 000 collaborateurs, Capgemini est présent dans plus de 40 pays et célèbre son cinquantième anniversaire en 2017. Le Groupe est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance et a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires de 12,5 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business, technologiques et digitales qui correspondent à leurs besoins et leur apportent innovation et compétitivité. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la « [Collaborative Business Experience™](#) », et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le « [Rightshore®](#) ». Plus d'informations sur : [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

*Rightshore® est une marque du groupe Capgemini*