

Seules 10% des entreprises ont réussi à mettre en place des pratiques d'inclusion et de diversité avancées pour leurs équipes technologiques

- *Pour ces quelques entreprises, les pratiques d'inclusion et de diversité constituent une source d'innovation et de différenciation (67%), qui permet une augmentation de leurs revenus (56%) et l'amélioration de la satisfaction client (51%).*
- *Les organisations disposant d'équipes technologiques inclusives et diverses sont quatre fois plus susceptibles de créer des produits et services inclusifs.*
- *L'extension des pratiques d'inclusion et de diversité risque d'être freinée par un marché du recrutement de talents dans le domaine de la technologie sous forte pression depuis la pandémie.*

Paris, le 23 juillet 2021 - 90% des entreprises à travers le monde ont du mal à mettre en place des pratiques d'inclusion et de diversité au sein de leurs équipes technologiques et informatiques, selon le nouveau rapport du [Capgemini Research Institute](#) intitulé « [The key to designing inclusive tech: creating diverse and inclusive tech teams](#) ». Afin de pouvoir accéder à des communautés diverses, les directions d'entreprises doivent prendre pleinement conscience de l'importance des pratiques d'inclusion et de diversité. Les organisations qui réussiront à le faire pour leurs équipes technologiques seront à même de saisir les opportunités qui en découlent, aussi bien en matière d'innovation, d'augmentation de revenus et de valorisation de leurs marques, souligne le rapport.

Les pratiques actuelles d'inclusion et de diversité au sein des équipes technologiques sont inadéquates

Au cours de la pandémie, une forte pression a été exercée sur les entreprises pour qu'elles recrutent des talents technologiques dans un vivier de plus en plus restreint. Alors même que les entreprises se sont efforcées de trouver les talents appropriés pour répondre à leur développement, l'accent a été mis sur les bonnes pratiques en matière de diversité et d'inclusion. Un fossé s'est creusé entre la perception positive que la direction des entreprises a de l'inclusion et de la diversité au sein de ses équipes informatiques et technologiques et la dure réalité vécue par les femmes et les membres d'équipe issus de minorités ethniques. Le rapport révèle que 85% des dirigeants estiment que leur organisation offre des opportunités équitables d'évolution de carrière et de promotion à chaque collaborateur, mais seulement 19% des femmes et des collaborateurs issus de minorités ethniques sont d'accord. Ce décalage s'ajoute à un problème persistant de diversité, d'équité et d'inclusion (DE&I) dans les équipes de conception de produits et services technologiques pour le grand public : les dirigeants pensent que des progrès ont été réalisés, mais les collaborateurs des équipes technologiques sur le terrain restent pessimistes quant à la réalité. L'écart de perception est important : 75% des dirigeants estiment que les femmes et les collaborateurs issus de minorités ethniques ressentent un sentiment d'appartenance à la culture de leur entreprise, contre seulement 24% des collaborateurs exerçant des fonctions technologiques. 53% de ces collaborateurs se sentant à l'aise pour faire part de leurs expériences personnelles à d'autres collaborateurs et pairs, alors que seulement 9% déclarent ne pas avoir le même degré d'aise auprès de leur direction.

Seuls 16 % des femmes et des collaborateurs issus de minorités ethniques pensent être bien représentés au sein des équipes technologiques et IT. De plus, dans ces équipes seulement un collaborateur sur cinq est une femme et un sur six est issu d'une communauté ethnique minoritaire. En ce qui concerne les opportunités de



carrière, l'écart entre les collaborateurs d'origines non diverses et masculins et ceux issus de minorités ethniques et les femmes est manifeste ; à titre d'exemple, seulement 22% des collaborateurs technologiques de couleur estiment qu'ils ont des chances égales d'évoluer par rapport à leurs collègues d'origines non diverses.

L'écart constaté entre la perception positive que les dirigeants ont de l'inclusion au sein de leurs équipes technologiques et la réalité vécue par les femmes et les collaborateurs issus de minorités ethniques est moindre dans les organisations ayant une culture inclusive avancée¹. Lorsqu'on leur demande si leur accès aux ressources mises à disposition par l'entreprise et leurs départements Ressources Humaines est équitable par rapport aux collaborateurs d'origines non diverses, l'écart de perception entre les organisations inclusives et les autres est significatif (55% pour les organisations inclusives contre 31% pour les autres).

Les consommateurs font l'expérience des technologies discriminatoires et y prêtent de plus en plus attention

Les consommateurs sont victimes de technologies discriminatoires en raison de pratiques d'inclusion et de diversité déficientes dans les équipes technologiques des entreprises à travers le monde. Dans le secteur des services financiers, par exemple, 50% des consommateurs issus de minorités ethniques se sont vu offrir en moyenne un crédit plus faible pour certains produits bancaires en ligne, contre 28% de ceux qui ne sont pas membres de communautés ethniques minoritaires. En outre, dans le secteur de la santé, 43% des femmes et des consommateurs issus de communautés ethniques minoritaires n'ont pas pu bénéficier d'informations en ligne en provenance d'établissements de santé à haut niveau de services ou offrant des services très spécialisés ou s'y sont vu refuser l'accès.

Par conséquent, les consommateurs sont préoccupés par les technologies discriminatoires et prêtent de plus en plus attention à l'utilisation de leurs données et à leur potentiel impact négatif. Par exemple, les deux tiers (66 %) des consommateurs issus de minorités ethniques déclarent craindre que leurs données personnelles aient un impact négatif sur leur employabilité.

Le rapport souligne que les organisations disposant d'équipes technologiques inclusives et diverses sont quatre fois plus susceptibles de créer des produits et services inclusifs.

Shobha Meera, directrice de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) de Capgemini et membre du Comité exécutif du Groupe, commente : « *Dans un monde où la demande de produits et de services technologiques exempts de discrimination et conçus en y intégrant des critères inclusifs ne cesse de croître, l'importance du déploiement d'équipes, de cultures et de pratiques technologiques inclusives est plus importante que jamais. Et pourtant, nous constatons un large fossé en termes de représentation de l'inclusion au sein des équipes technologiques et d'écart de perception entre les dirigeants et les femmes et collaborateurs issus de minorités ethniques. Ce rapport attire l'attention sur le besoin urgent pour les entreprises et les dirigeants d'accepter cette réalité et de se concentrer sur l'amélioration de la diversité et de l'inclusion au sein des équipes technologiques dans un contexte difficile pour le recrutement de talents.* »

Les organisations doivent élaborer une stratégie d'inclusion efficace, au-delà de l'éducation et de la sensibilisation aux plus hauts niveaux, conclut le rapport. Elles doivent déployer divers processus, politiques et systèmes de valeurs qui favorisent l'inclusion, notamment des politiques de diversité et de lutte contre le harcèlement, ainsi qu'un mandat d'inclusion clair pour les équipes technologiques. Les dirigeants des équipes

¹ Organisations possédant une culture inclusive avancée : organisations faisant partie des 25 premiers centiles et possédant une culture et des pratiques inclusives solides (sur la base de paramètres tels que l'égalité des chances de développement et le sentiment d'inclusion, d'appartenance et de respect de la part de leurs dirigeants et de leurs équipes), parmi toutes les organisations interrogées.



technologiques doivent s'assurer que les femmes et les collaborateurs issus de minorités ethniques aient des chances égales d'évolution de carrière, de promotion et de contribution au développement de produits, tout en jetant les fondements technologiques et relatifs aux données nécessaires pour mesurer, suivre et améliorer les résultats en matière d'inclusion. L'équité dans les systèmes d'intelligence artificielle (IA) doit également être déployée lors de la vérification et de la correction des biais algorithmiques. Enfin, les organisations doivent garder la diversité des utilisateurs au cœur de leurs processus de conception, développement et déploiement technologiques.

Pour télécharger une copie du rapport, cliquez [ici](#).

Méthodologie

Le *Capgemini Research Institute* a mené des recherches approfondies d'un point de vue qualitatif et quantitatif. Au cours des enquêtes auprès des dirigeants et des consommateurs, l'accent a été mis sur l'expérience des femmes et des personnes issues de minorités ethniques, notamment au cours d'échanges dans le cadre de groupes de discussion et d'entretiens approfondis qui ont également été menés avec des experts sectoriels. Capgemini a interrogé 500 organisations et un total de 1 000 cadres d'entreprises (un collaborateur technologique et un dirigeant de chaque organisation). Afin de recueillir le point de vue des utilisateurs finaux, Capgemini a également interrogé 5 000 consommateurs. 32 entretiens approfondis avec des experts sectoriels, des universitaires, des groupes de réflexion, des startups, et des collaborateurs anonymes de diverses organisations ont également été menés. Les experts et les collaborateurs étaient des membres d'équipes d'inclusion et de diversité, d'équipes technologiques et d'IA, de conception de l'expérience utilisateur (UX) et de l'interface utilisateur (UI), et des experts en éthique de l'IA et en conception.

Note à l'intention des rédactions

Capgemini définit la diversité comme la présence de différences dans un environnement/un cadre donné. Dans le contexte d'une équipe technique ou d'un lieu de travail, il s'agirait généralement de la présence de personnes d'origines diverses, y compris (mais sans s'y limiter) en matière d'identité sexuelle, d'ethnicité (race, religion, nationalité, etc.), de statut socio-économique, d'orientation sexuelle, de capacités physiques ou mentales et de style d'apprentissage.

Capgemini définit la culture inclusive comme l'égalité des chances d'évoluer dans l'organisation, la formation et la sensibilisation au leadership inclusif, un solide mécanisme de recours en cas de discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, l'aisance à partager ses expériences personnelles avec ses dirigeants et ses pairs, et un sentiment d'inclusion, d'appartenance et de respect de la part de ses dirigeants et des équipes. Alors que les pratiques de conception inclusive sont définies par la conscience et l'importance de la conception inclusive au sein de l'organisation et tout au long du développement du produit, le point de vue sur le caractère inclusif des produits numériques et du processus de conception, le niveau d'implication de l'utilisateur final/consommateur dans la conception numérique et le processus de développement, le niveau des contrôles et des équilibres pour minimiser les exclusions fondées sur l'ethnicité et le sexe.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant 270 000 personnes dans près de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 16 milliards d'euros en 2020.

Get The Future You Want* - www.capgemini.com.

**Réalisez le futur que vous voulez*



À propos du *Capgemini Research Institute*

Le « Capgemini Research Institute » est le centre de recherche de Capgemini. Il publie régulièrement des études sur l'impact des technologies digitales 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 de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, à Singapour, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Il a été récemment classé N°1 mondial pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Plus d'informations sur <https://www.capgemini.com/fr-fr/capgemini-research-institute/>