

L'ENFER DES OUTILS DE COMMUNICATION

LIVRE
2/2

Enquête, analyses et conseils d'experts

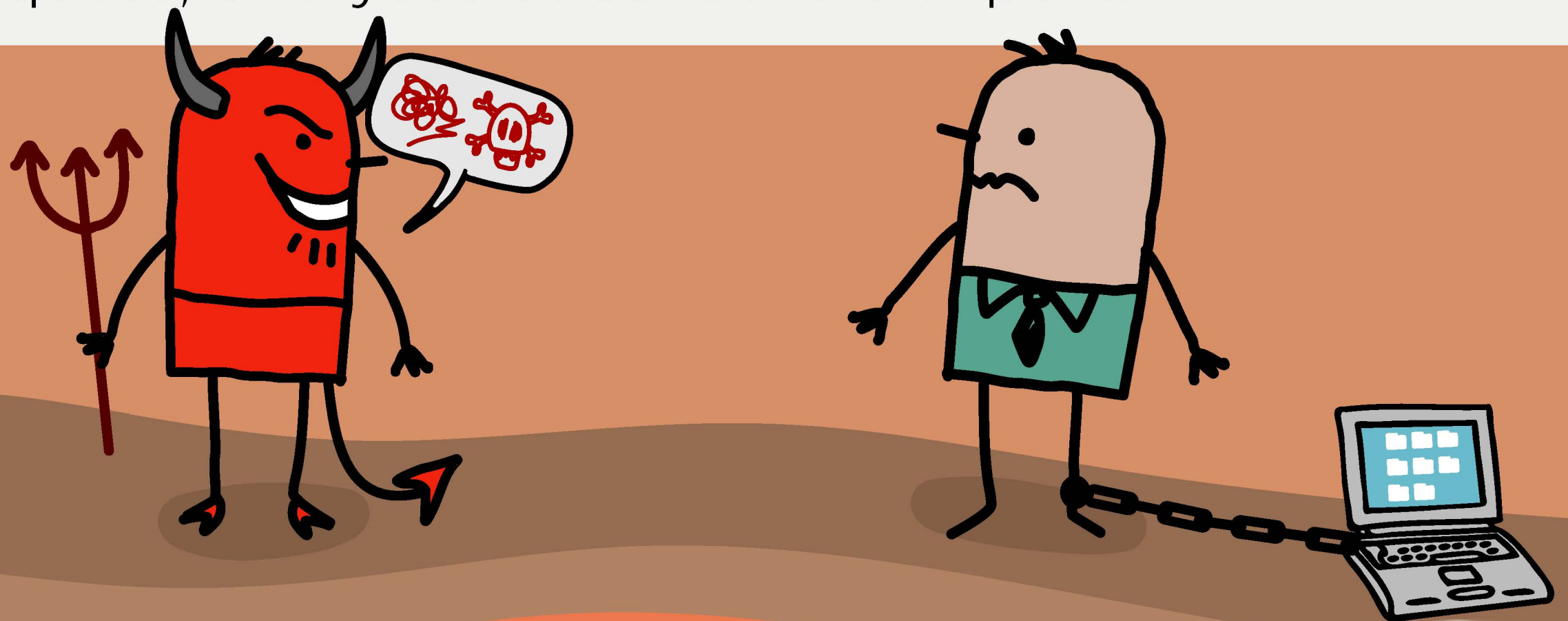


Table des matières

Dans l'enfer des outils de communication	4
Hyperconnexion, infobésité, et stress : l'autre côté des outils de communication et de collaboration	6
Inégalité entre les initiés au digital et les autres : un enfer pavé de bonnes intentions	9
Incompatibilités, contraintes matérielles et sécurité : quand la technique nuit à l'expérience salarié.....	10
Réduction des contacts humains et de la qualité des réunions : replacer l'humain au centre du débat.....	12
Un jour proche, les résistances au changement seront un vieux souvenir. En attendant.....	13
Notes et références.....	14
A propos de ce livre blanc.....	15

Voyage au bout de l'enfer des outils de communication et de collaboration

Où en sont les outils de communication et de collaboration (mail, tchat, visioconférence, etc.) ? Quels sont les plus utilisés ? Quels sont les plus appréciés ? Pour faire un état des lieux de l'utilisation de ces outils, nous avons réalisé une **enquête en ligne, en septembre 2017**.

Nous vous présentons dans ce livre blanc les résultats de cette étude réalisée auprès de 249 participants, avec notre analyse et celle d'experts en outils de communication et de collaboration. Nous allons aborder ici **l'enfer des outils de communication** : vous découvrirez au fil des résultats de l'étude **le côté obscur des outils de communication**, où les problèmes de compatibilité, de sécurité, et l'infobésité générés par les outils provoquent l'anxiété des utilisateurs.

Si vous souhaitez également découvrir **ce que ces outils nous apportent**, les perspectives qu'ils offrent, et les bons conseils pour mieux les comprendre, rendez-vous sur bit.ly/lb-paradis-com, ou scannez le QR code ci-dessous.

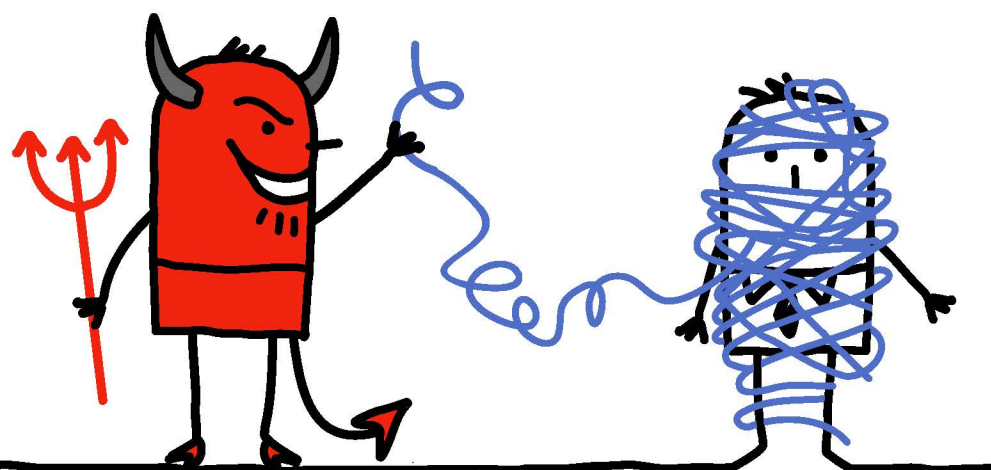


Ce qu'il faut retenir

Les principaux reproches faits aux outils de communication sont qu'ils génèrent **hyperconnexion (pour 76% des répondants)**, **inégalité entre initiés et non-initiés au digital (62%)** et **infobésité (55%)**. Les retours qualitatifs de l'étude indiquent que cela est majoritairement dû au volume de mails reçus quotidiennement et aux interruptions permanentes que cela entraîne, ainsi qu'au nombre d'outils à utiliser, avec trop souvent un manque de clarté sur les objectifs de chaque outil.

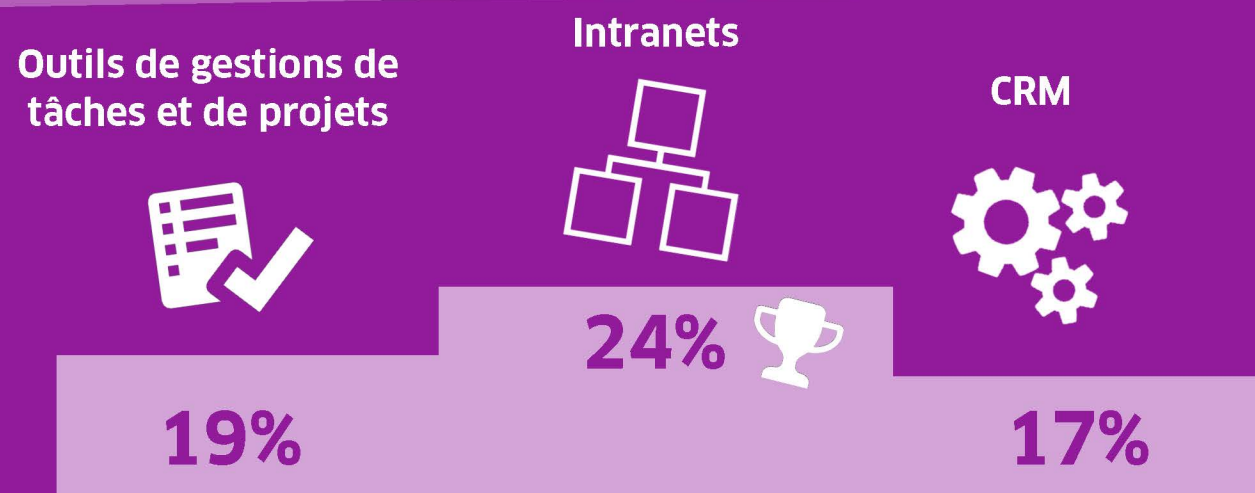
Les différents outils sont très souvent **incompatibles (48% des répondants le pensent)**, et les contraintes matérielles et de sécurité sont fortes.

Selon nos répondants, ces outils seraient également **responsables de la réduction des contacts humains (48%)**. Pour certains ils empêcheraient les déplacements, et dégraderaient même parfois la qualité des réunions.



POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE

TOP 3 DES OUTILS DE COMMUNICATION LES MOINS AIMÉS



LES 5 REPROCHES FAITS AUX OUTILS DE COMMUNICATION

76%



sont une source supplémentaire d'hyperconnexion

62%



sont un facteur d'inégalité entre les initiés au digital et les autres

55%



génèrent une grande quantité d'informations non nécessaires

48%



réduisent les contacts humains

48%



génèrent un ensemble complexe d'outils non compatibles

DANS L'ENFER DES OUTILS DE COMMUNICATION

Nous en parlons dans notre livre blanc sur le paradis des outils de communication : **les outils préférés** de notre échantillon sont les outils **de bureautique en ligne**, le **tchat** (tous les deux à 87% de satisfaction), le **mail** (86%), l'**agenda partagé** (83%) et l'outil de **partage/stockage** de documents (81%).

Les **bénéfices** apportés sont principalement le **travail à distance** (pour 97% des répondants), la **réduction des déplacements et des réunions** (91%) et la **facilitation des échanges** et des interactions au sein comme à l'extérieur de l'entreprise (90%). Les gains de **productivité** et

de **temps** sont également reconnus pour 81% des participants.

Côté enfer : les outils de communication les moins aimés

- 1er : l'**intranet**. 24% de nos répondants sont insatisfaits de cet outil, 22% ne se prononcent pas.
- 2e : les **outils de gestion de tâches et de projets**, qui ne satisfont pas 19% de nos répondants, 28% ne se prononcent pas
- 3e : les **outils de CRM**. 17% des répondants n'en sont pas satisfaits, et 39% ne se prononcent pas.

L'insatisfaction est donc relativement limitée sur ces outils, et l'est encore moins pour les autres : **13%** des répondants sont insatisfaits des **outils de partage et de stockage de documents**, **12%** des **mails**, **11%** des **webconférences**, **7%** des outils de **messaging instantané**, des **outils de bureautique** en ligne et des **agendas partagés**.

Notons la forte satisfaction des utilisateurs pour le mail, qui met en lumière l'attachement à cet outil utilisé pour des tâches qui nécessiteraient pourtant un outil plus adapté (stockage, gestion de projet, tchat, etc.).

DÉCRYPTAGE

Si côté pile, les utilisateurs sont **assez satisfaits** des outils de communication d'aujourd'hui, ceux-ci ne sont pas dénués de reproches. Au premier rang des mal-aimés, citons les **ineffables intranets**, régulièrement la cible des mécontentements des utilisateurs depuis leur création. Il est vrai que s'ils mettent les référentiels internes à

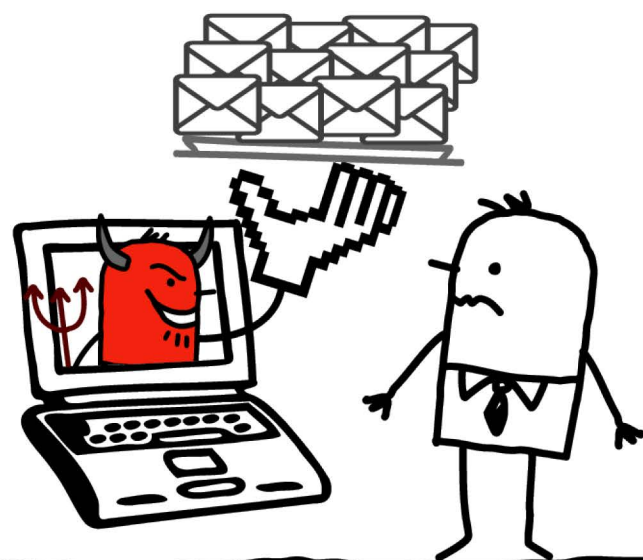
portée de tous les utilisateurs, ils ont tendance à **propager l'infobésité**, avec l'effet pervers qui fait que **plus la masse d'information est importante, plus il est difficile de trouver** ce qui nous intéresse vraiment. Le CRM n'échappe pas aux critiques non plus, même s'il ne concerne pas la totalité de l'entreprise (d'où le fort nombre de non-réponses). Il faut ajouter, que pour les populations commerciales, la version terrain du

CRM (SFA ou Sales Force Automation) représente aussi un **moyen de contrôle des résultats** commerciaux par le management. Cet effet a toujours agi comme un bâton dans les roues de la mise en œuvre de ce type d'outils, qui sont **forcément impopulaires, ce qui ne veut pas dire qu'ils sont inefficaces**.



Les outils de partage et de stockage des documents donnent satisfaction à **87%** des utilisateurs contre **13%** d'insatisfaits

Vincent Berthelot, spécialiste des RH et fondateur de Conseil Web Social, estime que le mail est encore aujourd'hui un frein à une véritable adoption des outils de communication et de collaboration.



“ ”

L'avis d'expert : le mail, un outil qui rassure l'utilisateur mais qui tue la productivité

« Les utilisateurs du mail se sentent rassurés, car il y a un traçage, un classement. Le problème est que pour travailler en projet on se retrouve à s'envoyer des quantités de mails : cela engendre une **rupture dans le flux de travail**, en plus d'une **rupture cognitive**.

Tout le monde n'a pas forcément été formé à utiliser le mail. Certains ont reçu une formation portant davantage sur l'aspect technique que sur l'utilisation elle-même. Par exemple, la première règle (qui ne semble pas vraiment connue) est : « plus j'envoie de mails/mets de monde en copie, plus j'en reçois ». De même que l'on **ne règle pas ses comptes par mail**, on **ne manage pas non plus par mail**.

Voici quels pourraient être les 5 commandements de l'utilisation des mails :

- **Supprimer les notifications** du service de messagerie, et se réserver des heures pour vérifier ses mails
- **Ne pas gérer ses mails en réunion**
- **Classer** les mails en fonction de leur importance
- **Ne pas mettre tout le monde en copie**
- **Eviter les mails tard le soir ou dans la nuit »**



Vincent Berthelot
Fondateur de Conseil Web Social

HYPERCONNEXION, INFOBÉSITÉ, STRESS : L'AUTRE CÔTÉ DES OUTILS DE COMMUNICATION

“ ”

L'avis d'expert : la déconnexion, un droit qui doit être respecté

« Il ne faut pas ignorer les effets pervers de l'hyperconnexion sur les collaborateurs : ils entraînent **accidents, burn-out, perte d'efficacité, etc.** Il est indispensable de gérer les équipes sur la base du volontariat et **limiter les excès dans le temps en compensant ultérieurement.** Seulement 20% à 30% des entreprises ont bougé par rapport au droit à la déconnexion. Il n'y a la plupart du temps ni charte, ni rencontre avec les syndicats. **Le droit à la déconnexion est également applicable en télétravail** : les managers considèrent parfois

que si le collaborateur est chez lui, il est joignable à tout moment. Un changement de culture doit s'opérer, avec notamment moins de mélanges entre vie professionnelle et personnelle.

On peut éviter d'être en ligne en permanence tout simplement en **appliquant le droit de la déconnexion.** Le temps de repos ne doit pas être enfreint : **les RH doivent faire respecter ce droit.** »



Vincent Berthelot
Fondateur de Conseil Web Social

36%

des répondants se plaignent du stress généré par les outils de communication au travail

Si l'insatisfaction des répondants pour les différents outils reste faible, on constate paradoxalement des effets indésirables au-delà des performances et des fonctionnalités. **En effet, pas moins de 76% des répondants estiment que les outils de communication**

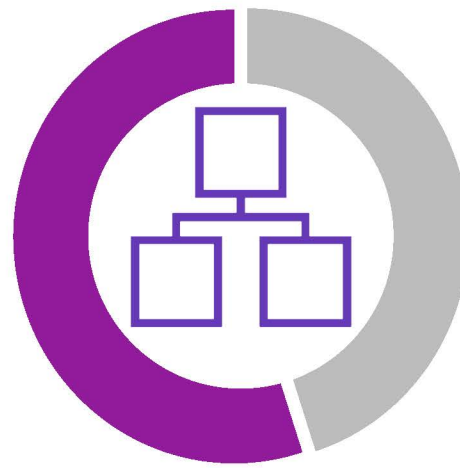
sont source d'hyperconnexion. Cette problématique est notamment marquée dans les petites structures, puisque le chiffre atteint 84% pour les répondants des entreprises de moins de 10 salariés.

Pour 55% des répondants, les outils de communication sont générateurs d'infobésité.

Le nombre d'emails reçus quotidiennement en est une des causes. L'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises révèle que les cadres consacrent en moyenne 2 heures par jour à la lecture de leurs e-mails, et que le temps nécessaire à un salarié pour



Les outils de communication sont source d'hyperconnexion pour **76%** des répondants contre **24%** qui estiment le contraire



Les outils de communication sont générateurs d'infobésité pour **55%** des répondants contre **45%** qui ne le pensent pas

reprendre le fil de sa pensée après avoir interrompu son travail pour lire un e-mail est de 64 secondes¹.

Là encore, il y a des différences entre petites et grandes entreprises : **55%** des répondants des entreprises de **moins de 10 salariés** s'en plaignent, contre **66%** des collaborateurs d'entreprises de **plus de 500 personnes**.

36% de nos répondants se plaignent du stress généré par les outils de communication dans le cadre de leur travail. Là aussi, le problème touche moins les répondants des petites entreprises

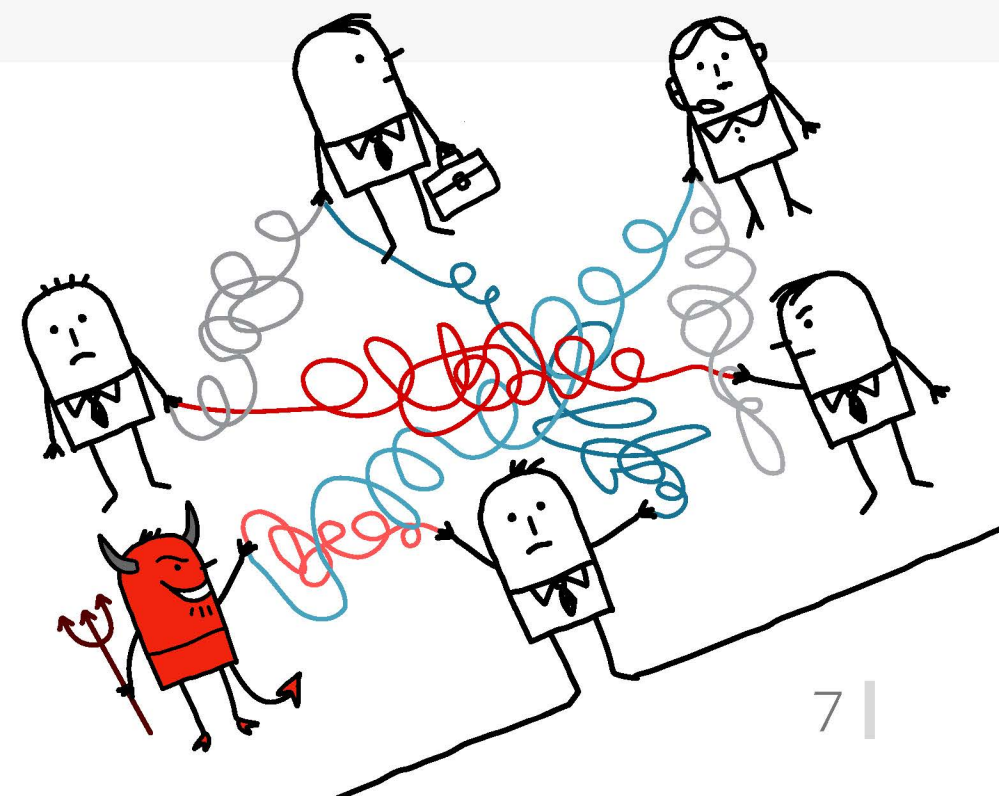
(25% des entreprises de moins de 10 personnes), mais **davantage les répondants des entreprises de plus de 500 personnes (34%)**. L'étude réalisée par le Cabinet Stimulus² confirme ce niveau inquiétant de stress qui touche une part importante d'actifs français (24 % des salariés français se disent en « état d'hyperstress »). Parmi les facteurs évoqués arrivent en tête les exigences liées au travail : « **devoir traiter des informations complexes et nombreuses**, manquer de temps, et nécessité de s'adapter sans cesse ».

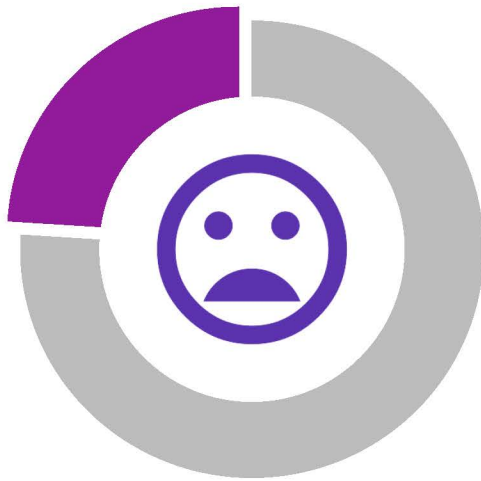
DÉCRYPTAGE

L'hyperconnexion au travail, et l'extension de cette hyperconnexion en dehors des heures de travail, n'est pas une chose nouvelle, mais elle commence à se retrouver de manière prégnante dans les réflexions des utilisateurs. Il est donc largement utile **d'éduquer les utilisateurs** quant à la capacité (en Europe on parle même de droit) à se déconnecter.

La gestion du temps est donc primordiale, et on remarquera que les petites entreprises ne sont pas mieux loties que les grosses, avec un reproche bien plus grand envers cette hyperconnexion dans ce segment.

En Angleterre, où ce débat est ouvert depuis plus longtemps qu'en France, la BBC a été jusqu'à parler d'« épidémie de mails³ ».





24 % des salariés français disent être en « état d'hyperstress »

Comment mieux gérer le **télétravail** ?

Comment combattre la **résistance au changement** ?

Comment rendre ses **réunions productives** ?

Retrouvez sur notre blog les conseils d'experts pour tirer tous les bénéfices des outils de communication et de collaboration :

<https://www.openrainbow.com/fr/blog/>



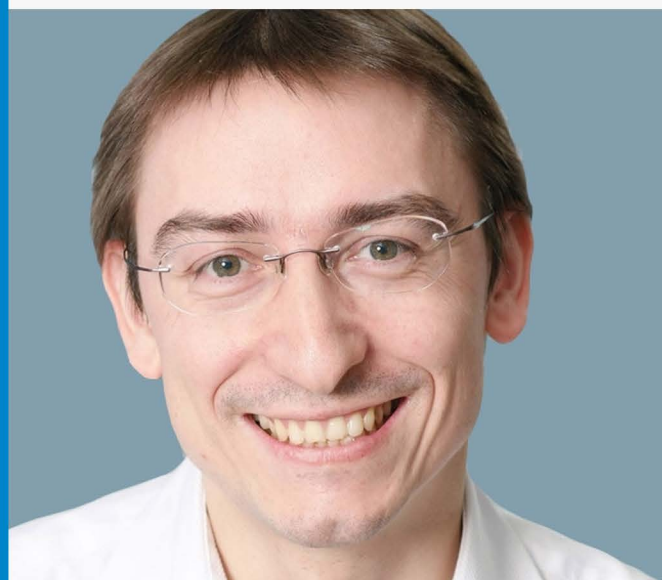
L'avis d'expert : l'hyperconnexion est le serial killer de la productivité

« **Le problème, c'est l'interruption.** Le fait d'être toujours « à la merci » de plus de personnes devient une contrainte, car cela morcelle le travail. **Il faut rester maître de son temps** : on ne peut avancer avec des interruptions récurrentes. Par exemple, commencer sa journée en lisant ses mails est un mauvais réflexe. Il est préférable de planifier deux ou trois grandes choses à faire, puis trier ses mails en mobilité ou entre deux tâches.

Mais si l'on ne lit pas ses mails toutes les 15 minutes, comment être sûr de ne rien rater d'urgent ? C'est justement cette question qui nous empêche de travailler. Si votre interlocuteur a réellement une urgence, il peut

prendre son téléphone pour vous appeler. Vous n'êtes pas le pompier des autres, d'autant que **les feux s'éteignent souvent par eux-mêmes.**

Dans un monde hyperconnecté, il faut donc savoir lâcher les outils. **Le sentiment de culpabilité qui vous tiraille n'a pas lieu d'exister** : on est **payé pour générer de la valeur**, et non pour répondre à des mails. Le traitement synchrone des problèmes prend du temps, tandis que le traitement asynchrone permet de trier, adapter son travail. »



Frédéric Canevet
Créateur de ConseilsMarketing.fr et
Product Manager chez Eloquant.com

INÉGALITÉ ENTRE LES INITIÉS AU DIGITAL ET LES AUTRES : UN ENFER PAVÉ DE BONNES INTENTIONS

Comme nous l'avons vu pour le mail, au-delà de l'outil lui-même, l'usage que l'on en fait conditionne la réussite de sa mise en place. Or les connaissances en digital ne sont pas les mêmes selon les collaborateurs, **créant ou accentuant des disparités** (de performance, mais également de stress et de bien-être au travail) au sein de l'entreprise. **62% de nos répondants estiment que ces outils sont un facteur d'inégalité dans l'entreprise, entre les initiés au digital et ceux qui le sont moins.** Cet inconvénient est davantage cité par les répondants des entreprises de moins de 10 salariés, qui sont 78% à le mentionner.

Ces outils nécessitent la mise en place d'un accompagnement et d'une formation pour **éviter le stress technologique**. Pour nos répondants, les outils de communication en entreprise sont indispensables mais doivent être pensés avec les utilisateurs. La **fracture générationnelle est également source d'angoisse** pour nombre de dirigeants et de salariés. Selon une étude réalisée par Ricoh⁴, un tiers d'entre eux se sentent menacés dans leur poste par des collaborateurs plus jeunes et plus technophiles.

DÉCRYPTAGE

L'enfer des communications professionnelles serait-il pavé de bonnes intentions ? En fournissant les mêmes outils aux employés et en mettant ceux-ci sur un même pied d'égalité, l'intention des employeurs, des managers et des relations humaines, est bien entendu de **fournir l'égalité de chances à tous les employés.**

Malgré des efforts souvent méritoires en termes de formation de ces employés, le sentiment d'inégalité entre initiés et non-initiés semble de plus en plus criant. **Et ce n'est pas qu'affaire de génération.** Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la proportion d'individus initiés n'est pas plus forte chez les jeunes générations que les autres. C'est, pour reprendre les explications du sociologue **Mario Cassilli**, l'ensemble de la population qui croît en termes de compétence digitale.

Mais il reste toujours une part de celle-ci qui se sent **exclue, voire déclassée ou en danger** de le devenir. Les discours

récurrents sur la « transformation digitale » ont tendance à renforcer ce sentiment de danger et de déclassement, sans parler même des articles nombreux, et parfois fantaisistes⁵, sur le remplacement définitif de l'homme par la machine et les robots.

Les employés plus âgés (rappelons que la moyenne d'âge en France est de 41 ans et bien plus encore dans les entreprises) sont aussi souvent mis sous tension par les discours récurrents sur la génération Y, pourtant souvent dénués de fondements. Il faudra être vigilant dans les années qui viennent, car une grande partie de la résistance au changement rencontrée dans les entreprises vient de cette **perception et du rejet du progrès technologique**, à la manière de ce que nous avons connu à la fin du 19ème siècle, avec l'arrivée des progrès technologiques qui ont permis d'automatiser bon nombre de processus humains.

INCOMPATIBILITÉS, CONTRAINTES MATÉRIELLES ET SÉCURITÉ : QUAND LA TECHNIQUE NUIT À L'EXPÉRIENCE SALARIÉ

30%

des répondants soulignent que les outils de communication ne sont pas facilement utilisables à cause des contraintes de sécurité

Le vaste choix d'outils permettant aux collaborateurs de communiquer conduit pour **48% de nos répondants à la mise en place de solutions complexes et non compatibles.**

Ce manque d'interopérabilité est davantage ressenti dans les grandes entreprises puisque le pourcentage monte à 61% des répondants des entreprises de 500 à 1000 salariés. L'utilisation

de **trop d'outils différents** (parfois pour les mêmes usages) entraîne une perte de temps et d'efficacité. D'autant que multiplier les outils de communication entraîne également un risque de **décentralisation des informations.**

Les **contraintes matérielles** sont citées par **36%** des répondants, et **30%** soulignent qu'ils ne sont pas facilement utilisables à cause des **contraintes de sécurité.**

Ce dernier point concerne principalement les grandes entreprises (38% pour les entreprises de plus de 1 000 salariés). Tout ceci explique certainement la place dominante que continue à

occuper l'e-mail comme outil de collaboration, et le moindre usage de la messagerie instantanée, utilisés respectivement au quotidien par 98% et 56% de nos répondants (voir notre livre blanc « Le paradis des outils de communication et de collaboration »).



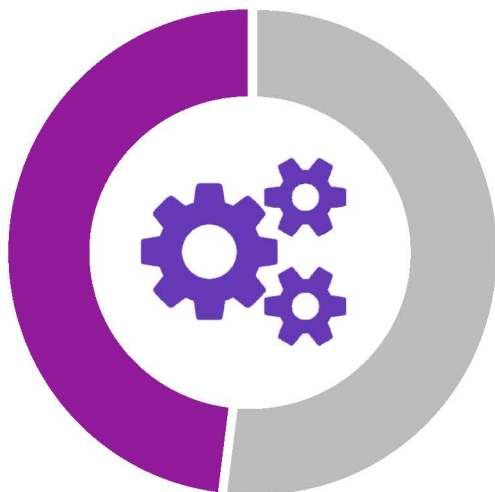
DÉCRYPTAGE

Parmi les côtés les plus sombres des outils de communication et de collaboration, citons le phénomène de **non-compatibilité entre les outils et d'empilage complexe de différentes solutions** utilisées par les uns et par les autres, comme nous l'avons d'ailleurs souligné dans plusieurs articles du blog

open Rainbow⁶. Les utilisateurs lambda ne sont pas seuls à constater ce phénomène, largement décrié par les experts, et notamment Lecko dans le cadre de son rapport annuel sur le RSE.

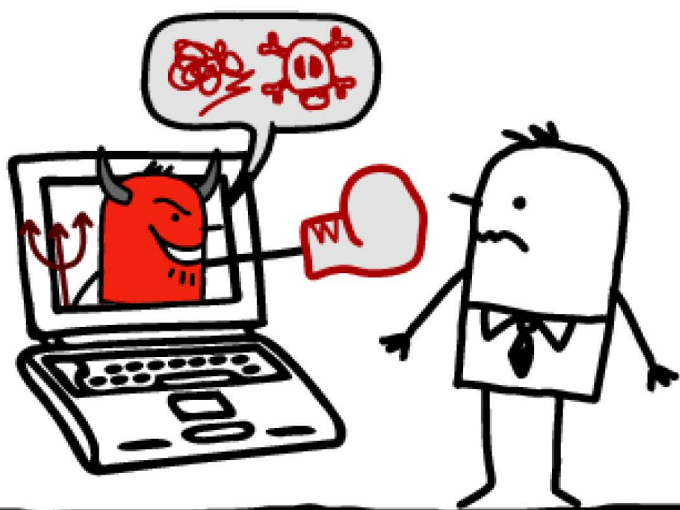
Les **contraintes de sécurité** n'échappent pas non plus à la vigilance de nos répondants qui ont bien compris qu'un grand nombre de

fonctionnalités ne leur était pas accessible dans le cadre professionnel. La pléthore d'outils disponibles y compris à l'intérieur d'une même entreprise, et leur incompatibilité, sont souvent sources d'incompréhension par les utilisateurs et il faut bien avouer qu'il n'y a pas encore de réponse à cette interrogation pourtant légitime.



48% des répondants soulignent que le vaste choix d'outils de communication entraîne la mise en place de solutions complexes et non compatibles

La mise en place d'un RSE au sein de l'entreprise est une solution crédible à l'utilisation d'une multitude d'outils non compatibles. Arnaud Rayrole, Directeur Général de Lecko nous en dit un peu plus sur le sujet.



“ ”

L'avis d'expert : le RSE, un outil de plus en plus accepté et utilisé par les collaborateurs

« Le RSE (réseau social d'entreprise) est un **outil** permettant de mettre une entreprise en réseau, mais également son écosystème. Il s'agit d'un média interne et d'un outil de collaboration.

Toutes les grandes entreprises ont au moins un début de RSE. Certains sont déployés par l'entreprise elle-même. Par exemple l'intranet, où l'information sera cependant plus structurée et hiérarchisée. Les RSE sont davantage un foisonnement d'informations et de discussions : on partage, on crée du lien, on rend service, puis on sollicite et on obtient des réponses.

On constate depuis 4 ans dans les grandes entreprises que **les RSE se peuplent de plus en plus.** On voit une **augmentation de**

l'engagement de 15 à 17% chaque année. On sent qu'il y a un véritable changement culturel.

Reste que les solutions sont souvent fermées et peu interopérables. Il existe un véritable **cloisonnement** entre différents outils : par exemple, il faut s'identifier à chaque fois et inviter un contact, puis attendre sa réponse pour chaque outil. On rencontre également ce cloisonnement dans les outils de la même marque : la suite Microsoft est très morcelée, et Google n'est pas parfait non plus.

Le succès du mail réside certainement dans le fait qu'il est **universel** : on peut joindre une personne par mail quel que soit le support et l'outil, sans avoir à lui envoyer une invitation. »



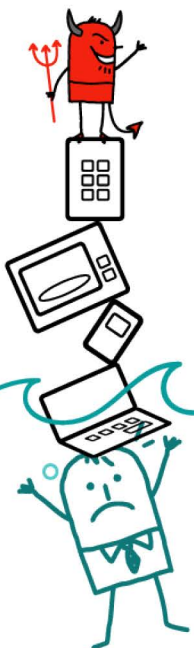
Arnaud Rayrole
Directeur Général de Lecko

RÉDUCTION DES CONTACTS HUMAINS ET DE LA QUALITÉ DES RÉUNIONS : REPLACER L'HUMAIN AU CENTRE DU DÉBAT

16%

des répondants estiment qu'ils empêchent de se déplacer dans et hors de l'entreprise

La plupart des répondants regrettent que ces outils limitent les échanges physiques, et considèrent qu'ils ne doivent pas remplacer l'interaction en face à face, mais être utilisés de manière complémentaire. Le **quart des répondants** reproche aux outils de communication de **dégrader la qualité des réunions**.



Étude
Utilisation des outils de communication et de collaboration

DÉCRYPTAGE

Ce dernier point est intéressant car il n'a pas grand-chose à voir avec les outils de communication, mais beaucoup plus avec la capacité des employés à en faire bon usage.

S'il y a réduction des contacts humains, les outils de communication n'y sont pour rien. **Ils ne sont que des outils.**

Mais il est important de constater que les utilisateurs s'abritent souvent derrière eux comme s'ils pouvaient servir de procuration à la discussion entre personnes.

En quelque sorte, **ce n'est pas l'outil qu'il faut blâmer, mais son utilisateur**. Ceux qui utilisent le mieux les outils sont souvent ceux qui savent aussi préserver le contact humain et qui savent faire travailler les deux ensembles.

La plupart du temps, la méconnaissance des outils implique deux réactions

contraires et parfois concomitantes : **d'une part le rejet et d'autre part l'idéalisation.**

Les outils ne servent pourtant qu'à mettre en relation des gens les uns avec les autres. Un certain nombre de techniques leur sont associées et la qualité de la communication qui en résulte dépend de la façon dont les utilisateurs les manipulent.

Ainsi, déclarer que les outils de communication « dégradent la qualité des réunions » n'a aucun sens. Nous avons d'ailleurs décrit et analysé ce phénomène dans un article sur le blog de Rainbow nous vous invitons à lire⁷.



UN JOUR PROCHE, LES RÉSISTANCES AU CHANGEMENT SERONT UN VIEUX SOUVENIR. EN ATTENDANT...



Yann Gourvennec
CEO de Visionary Marketing

Les outils de communication, nous l'avons vu dans le premier livre blanc « *Le paradis des outils de communication et de collaboration* », sont vus positivement car ils sont facteurs

de mobilité et d'efficacité, et qu'ils favorisent le partage et la collaboration. On observe aussi, au travers de notre questionnaire, que les usages et les panoplies d'outils ont évolué radicalement. C'est notamment le cas des usages en ligne liés au cloud, qui sont définitivement entrés dans les mœurs.

Ce deuxième livre blanc « *L'enfer des outils de communication et de collaboration* », a cependant apporté un sérieux bémol à cette situation idyllique. Il démontre que, parallèlement à ces avantages, les outils de communication professionnels peuvent aussi être source de

stress et d'hyperconnexion. La complexité et l'infobésité qui en résultent sont un facteur de pression ressenti par nos répondants, dont la presse et les blogs se font régulièrement les échos.

Pour en finir avec la fameuse et effrayante « transformation digitale »

Dépassionner le débat autour de la fameuse « transformation digitale » pourrait aider les utilisateurs à se sentir plus à l'aise avec ces outils qu'ils considèrent parfois, à juste ou à mauvais titre, comme un danger pour leur future employabilité. Le sentiment de déclassement de la base – et aussi du middle management – est fort et nos répondants n'ont pas réagi différemment des nombreuses personnes que nous avons rencontrées sur le terrain, ces dernières années. Ils nous ont permis en outre de mettre des chiffres sur un phénomène que nous ressentions de manière intuitive lors de nos missions.

Les outils du digital apparaissent pourtant aux experts de l'informatique et des communications

comme une évidence. Au point d'en oublier que ce qui va de soi, vu de la fenêtre de ceux qui baignent dedans tous les jours, n'est pas si évident pour les autres.

C'est pour cela que la résistance au changement par rapport à ces outils est à la croisée de plusieurs chemins. D'une part l'utilisation et l'apprentissage. D'autre part la capacité à positiver autour de la mise en œuvre de ces outils et à minimiser les effets d'un discours actuel désastreux des « déclinologues ». Ceux-ci nous dressent un portrait – souvent exagéré et approximatif – d'un monde sous l'emprise de l'IA, où la « transformation digitale » est la source du déclassement d'un grand nombre de professionnels. Enfin et surtout, l'accompagnement de ces utilisateurs dans la compréhension du véritable rôle des outils, car ceux-ci ne sont que des outils.

Il faut donc positiver et accompagner, rassurer plus qu'évangéliser et surtout apprendre à faire confiance. Avant d'arriver à ce que Gartner appelle le « plateau de la productivité », il faudra que les entreprises apprennent à maîtriser les

déploiements décentralisés en s'appuyant sur les compétences du terrain et les « réseaux de champions ».

L'entraide entre les employés est le meilleur remède aux discours négatifs, trop souvent entendus, sur l'intrusion de la technologie dans les pratiques managériales.

C'est à ce prix que nous sortirons de l'enfer, et que nous gagnerons réellement le paradis que nous promet le premier de nos livres blancs. Ainsi, un jour, que j'imagine pas si lointain, finirons-nous par regarder ces résistances au changement d'un œil amusé, comme un vieux souvenir.

NOTES ET RÉFÉRENCES

1 <http://bit.ly/2iTYbHK>
<http://bit.ly/2CEWRys>

2 <http://bit.ly/2AzT7A5>

3 « Un expert nous avertit qu'une épidémie de mails met en danger la productivité du Royaume Uni », article de mai 2015 <http://bbc.in/1IVmrxp>. On remarquera au passage que là où en France

on insiste sur le bien-être des employés et le risque qu'ils encourent à faire une overdose de stress, au Royaume Uni on invoque la baisse de productivité subie par le pays. La nuance est intéressante en soi.

4 <http://bit.ly/2qdJltQ>

5 Voir « les digital natives n'existent toujours

pas » <http://bit.ly/2jIQWh5>

6 <https://www.openrainbow.com/fr/>
<http://bit.ly/2CHKh1x>
<http://bit.ly/2EDWXqE>

7 <http://bit.ly/2IHvaxJ>



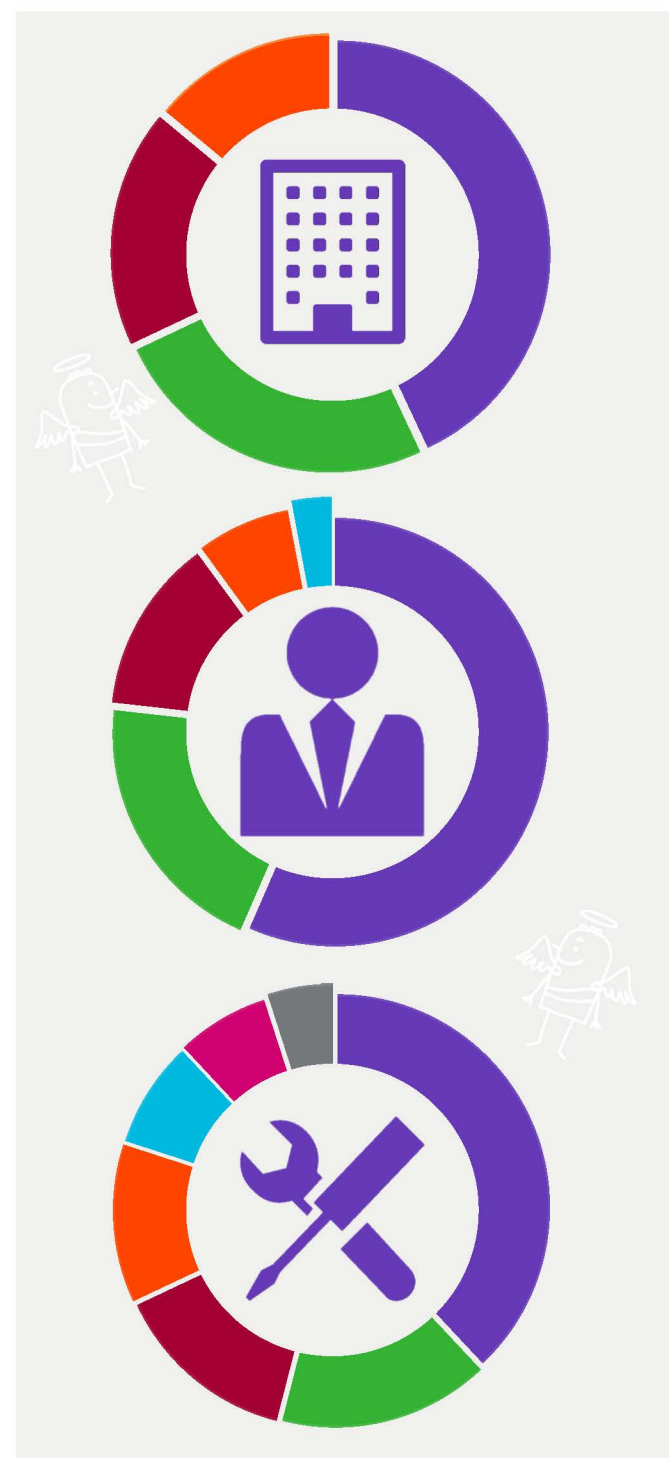
A PROPOS DE CE LIVRE BLANC

Ce livre blanc est la deuxième partie de la synthèse d'une enquête réalisée en ligne en septembre 2017, pour le compte de Alcatel-Lucent Enterprise (la première partie, « Le paradis des outils de communication et de collaboration au travail », est consultable ici : bit.ly/lb-paradis-com).

Nous avons demandé aux participants s'ils étaient amenés, dans le cadre de leur activité professionnelle, à utiliser des outils de communication (mails, tchat, outils de bureautique en ligne, de partage/stockage de documents, de gestion de tâches ou de projets, agendas partagés, Web conférences/webinaires, intranets, CRM), et leur avons demandé leur avis sur leur utilisation.

249 répondants ont participé à l'enquête.

Près de la moitié des répondants appartiennent à des grandes entreprises (> 500 salariés), sont cadres et cadres supérieurs, et près de 4 sur 10 sont dans les secteurs de l'informatique, Internet et des télécoms.



La répartition des tailles d'entreprises de notre échantillon est la suivante :

- 43% de plus de 500 salariés
- 25% d'entreprises de moins de 10 salariés,
- 18% comprises entre 11 et 99 salariés,
- 14% de 100 à 499 salariés

Les fonctions représentées sont les suivantes :

- 56% de cadres et cadres supérieurs,
- 20% de PDG et directeurs
- 13% d'employés
- 7% de free lances-consultants-professions libérales
- 3% de stagiaires en alternance.

Les activités représentées dans notre échantillon sont :

- Internet, Informatique et Télécom : 38%,
- Services aux consommateurs : 16%
- Marketing et études de marchés : 14%,
- Services aux entreprises : 12%
- Industrie : 8%
- Education, but non lucratif, gouvernement : 7%
- Médias et divertissement : 5%

Rainbow est une plate-forme cloud, qui permet à vos développeurs d'intégrer des fonctionnalités de communications (audio, vidéo, messagerie, etc.) à vos propres applications ou processus d'entreprise.



- TESTEZ L'OUTIL GRATUITEMENT -

<http://bit.ly/tester-rainbow>



Site
internet



LinkedIn



Twitter

Contact

ALE International
32 avenue Kléber
92700 Colombes, France

01 55 66 70 00
contact.france@al-enterprise.com

© Copyright ALE International, 2018

