

Étude sur la Collaboration Sociale. Résumé de l'édition 2019.



CS
Campana
Schott

Les outils modernes de collaboration sociale et l'intelligence artificielle sont en train de modifier considérablement le poste de travail. Cela s'applique non seulement à ceux qui travaillent principalement au bureau, les « Information Worker », mais aussi aux « Firstline Worker », qui sont en contact direct avec les clients ou en production. Mais il y a de grandes différences.

C'est ce que montre la 4ème édition de l'Étude sur la Collaboration Sociale, menée chaque année par l'Université technique de Darmstadt et le cabinet de conseil Campana & Schott. Selon l'étude, les Firstline Worker sont loin derrière les travailleurs de l'information lorsqu'il s'agit d'utiliser les technologies numériques pour accomplir les tâches quotidiennes. Toutefois, la collaboration sociale permet aux deux groupes de travailler plus efficacement.

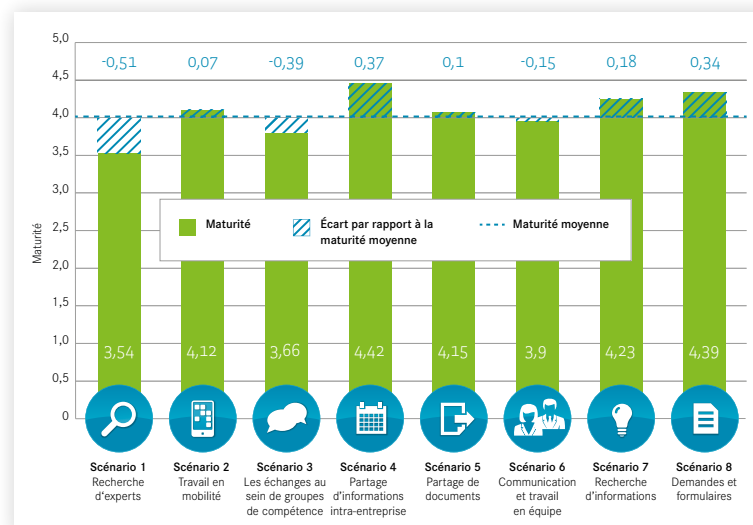
L'étude donne également un aperçu de la situation actuelle des entreprises en ce qui concerne les outils de collaboration sociale utilisés et leur valeur ajoutée, ainsi que les facteurs de réussite pour la mise en place de ces outils. Dans le cadre de l'étude, 1 465 collaborateurs en Allemagne, Autriche et en Suisse ont été interrogés sur leurs expériences en matière de collaboration connectée. Pour la première fois, les Firstline Worker faisaient partie du sondage.

Résumé des résultats

Le travail connecté devient naturel

Sur une échelle de 1 à 7, le degré de maturité est passé de 3,96 à 4,05 par rapport à l'année précédente. Si l'on ne tenait compte que des « Information Worker » – comme c'était le cas en 2018 – le niveau de maturité serait même passé à 4,23. Un niveau de maturité élevé signifie que les nouvelles technologies connectées sont souvent utilisées pour la communication et la recherche d'information, alors qu'à un faible degré de maturité, ce sont en grande partie des solutions analogiques (par exemple l'échange direct avec des contacts personnels) ou des technologies établies (e-mail par exemple).

L'augmentation du degré de maturité montre que les employés utilisent plus fréquemment les nouvelles technologies connectées au quotidien. Les domaines d'application les plus importants sont la recherche d'informations ainsi que remplir des demandes et des formulaires. Elles sont moins utilisées pour la recherche d'experts et les échanges au sein de groupes. Ce sont donc surtout les tâches structurées et récurrentes qui sont idéales pour une gestion numérique.



La maturité en Collaboration Sociale pour différents scénarios.

Double efficacité

Les personnes utilisant plus fréquemment les outils de collaboration sociale travaillent jusqu'à 50 % plus efficacement. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport à l'année précédente, où l'effet était de 30 %. La collaboration par le biais des technologies numériques est donc de plus en plus importante pour le succès à long terme. Cela a été bien compris notamment par les entreprises des secteurs de l'informatique (niveau de maturité : 4,88) de la communication (4,82) et des services (4,68). En bas de l'échelle se trouvent le secteur public (3,64), la santé (3,85) et les biens de consommation (3,94).

L'IA n'est pas une menace, mais une garantie de succès

L'utilisation de l'intelligence artificielle pour soutenir la communication numérique apporte d'autres avantages. De nombreux employés l'ont déjà reconnu et s'attendent à ce que leur travail devienne encore plus efficace et de meilleure qualité (plus de 40% chacun). En ce qui concerne les managers, jusqu'à 60% d'entre eux pensent que l'intelligence artificielle améliore l'efficacité de l'entreprise ainsi que la qualité des processus de travail. Contrairement à de nombreux reportages des médias, les personnes interrogées ne voient guère l'avenir de leur poste ou le business de leur employeur menacé par l'IA. De plus, 41,6 % estiment que parler à une machine est tout aussi bon ou même meilleur que parler à une personne.

Les Firstline Worker ont encore du retard à rattraper

Avec un niveau de maturité de 3,54, les Firstline Worker sont loin derrière les Information Worker (4,26) dans l'utilisation des technologies numériques au quotidien, notamment en ce qui concerne la soumission de demandes et la coordination au sein de l'équipe. Bien que ces scénarios soient très pertinents pour eux (4,80 et 4,58), ils ont un faible degré de maturité (3,79 et 3,23). Ce retard affecte également l'efficacité de leur travail, qui, à 4,69, est inférieure à celle des « Information Worker » (4,86). Répondre de manière ciblée aux besoins spécifiques des « Firstline Worker » et améliorer leur lien avec l'entreprise offre donc un grand potentiel.

Nécessité d'une gestion globale du changement

Près de deux tiers (65,4 %) des participants ne sont pas satisfaits de la manière de mise en place des outils de collaboration sociale dans leur entreprise. Cela s'explique principalement par l'absence d'une prise en compte des besoins concrets de chaque employé et trop peu de temps pour se familiariser avec les outils. La gestion du changement ne réussit qu'avec une approche holistique. Parce que la combinaison de toutes ces mesures contribue à ce que les personnes interrogées communiquent et collaborent plus fréquemment avec leurs collègues, qu'elles soient plus efficaces dans le traitement des tâches et le développement des connaissances et que le risque de commettre des erreurs soit perçu comme moindre.

La collaboration sociale vise une meilleure culture d'entreprise

Les outils de collaboration sociale sont désormais principalement utilisés pour améliorer la culture d'entreprise (18,4 %), suivis par les économies de coûts (15,4 %) et la promotion de l'innovation (14,9 %), qui ont été les plus fréquemment citées l'année précédente. Les participants voient les avantages de la collaboration sociale plutôt dans des facteurs « soft » comme le contact avec les collègues et les clients que dans des facteurs « hard » comme la réduction des coûts. 48,7 % des personnes interrogées confirment qu'elles perçoivent une augmentation de la collaboration entre les équipes et les départements grâce à la collaboration sociale.

Le Digital est arrivé presque partout

Neuf entreprises sur dix (93,1 %) s'intéressent activement à la digitalisation. Chez 19,7 % des projets de digitalisation sont déjà achevés, plus de la moitié (54,1 %) ont des projets en cours et chez 19,3 % des projets sont prévus. Une situation similaire se dessine pour les outils collaboratifs : Pour 16,8 %, la mise en place est pratiquement achevée, 59,4 % sont en phase de mise en œuvre ou de planification. Pour un quart (23,8 %) des personnes interrogées, cependant, ces outils ne jouent guère un rôle important jusqu'à présent, notamment pour les « Firstline Worker » : seulement un sur dix (12,3 %) a accès à des outils de collaboration connectés.

Pour télécharger l'étude complète (en anglais) :

<https://www.campana-schott.com/de/en/social-collaboration-study-2019/>



ÉTUDE SUR LA
COLLABORATION
SOCIALE

Remarque

La collecte de données pour la prochaine édition est prévue pour fin 2019 / début 2020.

www.collaboration-studie.de

(disponible en allemand uniquement)

Campana & Schott

Campana & Schott est un cabinet de conseil international de plus de 400 collaborateurs répartis sur des sites en Europe et aux États-Unis.

Depuis plus de 25 ans nous accompagnons les entreprises dans leurs projets de transformation complexes – au moyen des méthodes éprouvées, des technologies ou simplement des bonnes personnes.

La passion pour la collaboration entre les individus au sein des organisations et des projets est notre moteur depuis toujours.

www.campana-schott.com

CS
Campana
Schott