



Résumé

Étude sur la Collaboration Sociale. Résumé de l'édition 2020.

CS
Campana
Schott

Même avant la pandémie de Covid-19, au cours des cinq dernières années, les entreprises ont fait des progrès significatifs en matière de mise en place et d'utilisation des technologies collaboratives. Le niveau de maturité ne cesse d'augmenter, de plus en plus de projets étant lancés ou déjà réalisés. Cette étude sur la Collaboration Sociale utilise l'évolution des données pour prouver que la collaboration dans les entreprises se fait de plus en plus par voie numérique. Favoriser une culture d'entreprise numérique, augmenter la satisfaction clients, stimuler l'innovation et accroître l'efficacité sont les principales motivations.

L'Université technique de Darmstadt et le cabinet de conseil Campana & Schott réalisent cette étude chaque année depuis 2016. Selon l'étude, les Firstline Worker qui sont en contact direct avec les clients ou qui travaillent en production rattrapent leur retard quant à l'utilisation des technologies numériques. Même s'ils restent derrière les employés de bureau (Information Worker), les Firstline Worker gagnent davantage en efficacité grâce à la collaboration sociale.

L'étude dresse un bilan de la situation actuelle en matière de collaboration sociale en entreprise, ainsi que sa valeur ajoutée, ses facteurs de réussite et ses obstacles durant la mise en place. Pour l'édition 2020, 1 079 employés d'entreprises allemandes, autrichiennes et suisses ont été interrogés sur leurs expériences en matière de collaboration sociale. Plus d'un quart (29 %) d'entre eux travaillent sur le terrain ou en production et font donc partie des Firstline Worker.

5 ans d'Étude sur la Collaboration Sociale – des conclusions et des tendances claires

Les technologies collaboratives modernes sont rentables : Cinq années de recherche scientifique ont montré un lien évident entre l'efficacité de travail et l'utilisation des outils collaboratifs. Les collaborateurs ayant un degré élevé de maturité en matière de collaboration sociale travaillent 30 à 50 % plus efficacement, comme démontré par l'étude au cours des dernières années.

La collaboration sociale a un effet positif sur la "santé" numérique des entreprises : Un deuxième point essentiel est la relation avérée entre la collaboration sociale et la culture d'entreprise. Elle favorise notamment la collaboration sur le modèle des réseaux sociaux au sein de l'entreprise et constitue donc une étape essentielle dans la construction d'une culture d'entreprise numérique. Le travail connecté continue à se développer : L'étude pluriannuelle a prouvé que depuis 2016, le niveau de maturité en matière de collaboration sociale n'a cessé d'augmenter, passant de 3,48 à 4,08. Un degré élevé de maturité signifie que les technologies numériques actuelles sont utilisées pour l'information et la communication, tandis qu'un

faible degré de maturité signifie que des solutions traditionnelles telles que le courrier électronique sont privilégiées.

La comparaison entre les employés de bureau (Information Worker) et les employés de terrain (Firstline Worker) montre des différences significatives à la fois en termes de maturité et de domaine d'application : D'une part, le degré de maturité en matière de collaboration sociale est nettement plus faible chez les Firstline Worker. D'autre part, leur besoin se situe davantage dans le domaine du support des processus, alors que pour les Information Worker l'échange d'informations est plus important.

Les scénarios de collaboration sociale les plus fréquents sont la recherche d'informations et d'actualités (4,42), des demandes et formulaires (4,39) et le partage de documents (4,34). Les employés de terrain, en revanche, mentionnent surtout la soumission de demandes (4,87), la recherche de documents (4,57) et la coordination au sein de l'équipe (4,55). Dans les deux groupes, l'utilisation se concentre sur des tâches structurées et récurrentes et dans une moindre mesure sur la recherche d'experts et l'échange au sein de groupes d'intérêt.

Résumé des résultats

Une efficacité au travail nettement plus élevée

Les deux groupes d'employés gagnent en efficacité au travail grâce à l'utilisation d'outils collaboratifs. Cet effet est encore plus important pour les Firstline Worker (41,56 %, moyenne : 38,74 %). Les employés des secteurs industriels, des hôpitaux, du commerce de détail ou de la restauration en profitent même plus que les employés de bureau par exemple. L'importance de la collaboration via les technologies numériques a été reconnue avant tout par les secteurs de l'informatique (niveau de maturité : 4,71), de la communication (4,55) et par les prestataires de services (4,38). En bas du tableau, on trouve le secteur public (3,68) et celui de la santé (3,73).

Toutefois, la crise liée au Covid-19 a poussé ces deux branches à faire des expériences totalement nouvelles en matière de collaboration et de téléconsultation.

La satisfaction des clients compte de plus en plus

En ce qui concerne les objectifs de la mise en place d'outils collaboratifs, la satisfaction client arrive pour la première fois en deuxième position (14,8%). La pertinence de cet aspect n'a cessé de croître depuis 2016. Comme les années précédentes, l'évolution de la culture d'entreprise reste l'objectif le plus important (15,8%). L'accent est mis ici sur la collaboration transversale (36,1%), l'esprit innovant (32,6%) et l'ouverture au changement (30,6%) ainsi que sur l'affinité à l'égard de la technologie (30,1%).

Les Firstline Worker rattrapent leur retard

Comme l'année précédente, les employés de terrain (3,77) sont loin derrière les employés de bureaux en termes de maturité (4,20). Mais ils ont réussi à réduire l'écart quasiment de moitié, de 20 à 11 %. En conséquence, l'efficacité des Firstline Worker (4,62) est également inférieure à celle des Information Worker (4,84). Cela est principalement dû au manque d'équipement. Par exemple, un agent du terrain sur six (16%) n'a pas de dispositif numérique pour accéder aux outils collaboratifs. Cela les rend nettement moins efficaces que leurs collègues qui peuvent utiliser de tels outils (différence : 26,11%).

Conduite du changement comme facteur de réussite

Environ 70 % des entreprises ne prennent aucune mesure pour renforcer l'acceptation des outils collaboratifs par les collaborateurs. Celles qui assurent ne serait-ce qu'un minimum de conduite du changement se concentrent sur le soutien de la direction (30,5 %). On accorde moins d'attention aux besoins des collaborateurs (24,6 %) et au temps nécessaire pour y répondre (24,3 %). Seulement un bon quart (26,9 %) des employés sont satisfaits du processus de mise en œuvre. En revanche, les entreprises ayant mis en place des mesures globales de conduite du changement obtiennent une plus grande satisfaction du personnel et une augmentation significative de l'efficacité du travail.

Déjà deux tiers des entreprises s'intéressent à la Collaboration Sociale

Au total, près d'un cinquième (18,1 %) des initiatives de collaboration sociale ont déjà été réalisées. En revanche, moins d'un tiers des entreprises (29,0%) n'ont aucun projet de mise en place de tels outils. En 2016, 43,2 % des personnes interrogées n'avaient pas encore engagés de tels projets. Au cours des cinq dernières années, les entreprises ont fait des progrès significatifs en termes de mise en place et d'utilisation des outils collaboratifs.

Les outils collaboratifs au service des méthodes agiles

L'agilité crée des nouvelles exigences envers les outils collaboratifs. Dans presque deux tiers des entreprises (65,86%) les outils collaboratifs sont utilisés dans le cadre d'approches agiles, notamment Scrum (53,35%), Kanban (49,39%) et Design Thinking (37,8%). Près de 70% pensent que cela rend la communication entre les collaborateurs plus efficace. Et par ailleurs, les projets peuvent être mis à jour plus rapidement (69,3%). 65% des participants trouvent que les outils facilitent la documentation des projets.

IA et analyse de données : Un fort potentiel – à peine utilisé

Un bon quart des entreprises seulement (27,0%) pensent que l'intelligence artificielle est encore à ses débuts. Malgré le fort potentiel reconnu, presque trois quart (72,6%) ne font aucun usage de l'IA, de Business Intelligence ou d'outils d'analyse de données. Les principaux obstacles nommés sont la sécurité informatique (48,0%), la protection des données (45,7%) ainsi que la complexité élevée de la technologie (38,9%). Cela est voué à évoluer dans un avenir proche – les entreprises voient du potentiel pour les cas d'usages tels que les chat bots (44,0%), la Computer Vision (par exemple pour la reconnaissance de formes, de la position et des dimensions de pièces, 42,2%) ou encore la traduction automatique (39,2%).



ÉTUDE SUR LA
COLLABORATION
SOCIALE 2020

Télécharger l'étude complète (en anglais) :

<https://www.campana-schott.com/de/en/company/news-events/studies/social-collaboration-study/download-2020>

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.

Nous accompagnons nos clients dans leur transformation numérique et depuis plus de 25 ans nous nous engageons avec passion pour la réussite de leurs projets technologiques, organisationnels et collaboratifs.

www.campana-schott.com

CS
Campana
Schott