NEWS RELEASE

Les entreprises pourraient économiser chaque année plus de 9 000 € par salarié en adoptant des pratiques et technologies de communications plus performantes

12/4/2019

Ce rapport examine les dernières tendances dans le domaine des communications d'entreprise et leur impact sur la productivité et la rentabilité des entreprises

- En moyenne, les salariés gaspillent 13% de leur journée de travail en raison de communications inefficaces.
- Trois répondants sur quatre estiment que des outils de communications et de collaboration plus efficaces amélioreraient leur productivité personnelle.
- Le manque de formation et la résistance au changement sont les principaux freins à l'adoption d'outils modernes de communications et de collaboration.

Mitel®, l'un des leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise, dévoile aujourd'hui les conclusions de son **rapport sur la productivité au travail et les tendances en matière de communications d'entreprise**. Dans le cadre de l'étude indépendante réalisée par le cabinet Vanson Bourne, avec le concours de KelCor, Inc pour l'analyse, 2 500 professionnels ont été interrogés dans cinq pays : France, Allemagne, Royaume-Uni, Amérique du Nord et Australie. Cette enquête a pour objet d'examiner les principales tendances dans le domaine des communications d'entreprise ainsi que l'impact des pratiques de communication et de collaboration

actuelles à la fois sur la productivité des collaborateurs et la rentabilité des entreprises.

Parmi les principaux enseignements de cette étude :

- Que ce soit en France ou à l'échelle internationale, les professionnels interrogés consacrent plus de la moitié de leur journée de travail à communiquer et collaborer. En revanche, ils déclarent perdre en moyenne 13% de leur temps de travail quotidien en raison de communications inefficaces – 11% pour la France –, ce qui coute aux entreprises plus de 9 000 € par an et par salarié. En France, ce coût s'élève à plus de 6 000 € par an et par salarié, un chiffre moins élevé que la moyenne – mais néanmoins significatif - qui s'explique par des salaires et un taux de temps perdu en communications inefficaces inférieurs aux autres pays.
- La perte de productivité n'est cependant pas l'unique répercussion. Près de la moitié des répondants (47%) ont également observé dans leur entreprise des frictions entre collaborateurs et/ou services, tandis que près d'un quart (24%) déclarent que l'inefficacité des communications a eu un impact négatif sur la satisfaction des clients (respectivement 43% et 20% en France). Fort de ce constat, il est plus que probable que les coûts additionnels relatifs à la perte de chiffre d'affaires, au départ de salariés et à des opportunités commerciales manquées a également un impact caché sur les résultats financiers de nombre d'entreprises.

Le rapport s'est, par ailleurs, intéressé aux méthodes de communications et de collaboration jugées les plus efficaces et rentables par les collaborateurs, informations qui peuvent s'avérer particulièrement utiles pour les dirigeants d'entreprise et les directions informatiques pour mener à bien leur transformation digitale et réaliser des investissements technologiques pertinents.

- Concernant l'utilisation des outils de communications et de collaboration, les salariés ont tendance à privilégier « ce qu'ils connaissent ». Par conséquent, le téléphone et l'e-mail ont encore de beaux jours devant eux. Ces derniers restent en tête des cinq méthodes de communication les plus utilisées – 97% pour l'une et l'autre en France comme au niveau mondial –, tandis que les réunions en présentiel sont toujours considérées comme le moyen le plus efficace de communiquer, remportant 53% des suffrages en moyenne globale et atteignant même 61% en France.
- Face à des collaborateurs de plus en plus mobiles et dispersés géographiquement, l'appétence pour des technologies plus modernes de communications et de collaboration se fait de plus en plus forte. A l'horizon de 3-5 ans, les répondants prévoient d'ailleurs d'utiliser plus fréquemment les outils de travail collaboratif en ligne (45%), le chat/les messageries instantanées (51%) et la vidéo (39%) – respectivement 47%, 47% et 41% pour la France.

Etant donné le gaspillage significatif des ressources en temps et en coût, c'est sans surprise que 74% des personnes interrogées déclarent qu'une utilisation plus efficace des technologies au sein de leur organisation améliorerait leur productivité personnelle (70% en France). Cependant, le rapport met en lumière plusieurs conclusions intéressantes quant aux causes de l'inefficacité des communications et aux mesures à envisager pour y remédier :

- Les obstacles réels auxquels les entreprises sont confrontées ne sont pas intrinsèques aux outils eux-mêmes. Cette enquête pointe du doigt une insuffisance de formations (32%) et la résistance au changement (24%) comme principales barrières (respectivement 30% et 26% en France). Ce constat confirme que la transformation digitale ne se limite pas au simple déploiement de technologies, mais nécessite également des transformations stratégiques et réfléchies de la culture et des process de l'organisation.
- Les entreprises peuvent agir sur cette perte de productivité en harmonisant ses outils, ses process et sa culture pour parvenir à de meilleurs résultats. Un leadership clair, une amélioration de la planification, un accompagnement efficace et une sensibilisation des salariés aux objectifs et avantages des outils pourraient avoir un impact positif significatif sur l'adoption des technologies et le retour sur investissement.

« Les collaborateurs souhaitent bénéficier d'une expérience de communication et de collaboration fluide et homogène au sein de l'entreprise, quel que soit le terminal utilisé et intégrée dans leurs flux de travail quotidien », a déclaré Mary McDowell, P.-D.G de Mitel. « Les entreprises qui tireront le mieux leur épingle du jeu seront celles qui associeront des technologies avancées de communications et de collaboration à des pratiques de gestion stratégique du changement. Cette approche leur permettra d'obtenir l'adhésion des collaborateurs et d'améliorer l'expérience client. »

« Les données récoltées dans le cadre de cette étude sont parmi les plus pertinentes qu'il m'ait été donné d'observer au cours des vingt années de ma carrière dans ce secteur », a déclaré Brent Kelly, principal analyste au sein du cabinet KelCor. « Elles montrent clairement que la productivité au travail est profondément impactée par les pratiques et technologies de communications et de collaboration d'une entreprise. Si les salariés parviennent réellement à atteindre l'amélioration de productivité annoncée à l'aide de solutions de communication et de collaboration alignées sur une stratégie d'entreprise et appuyées par un accompagnement et une gestion de la transformation, les gains seront largement supérieurs aux coûts de planification, d'acquisition et d'implémentation de solutions de communication et de collaboration homogènes et performantes. »

Méthodologie

Le rapport « Productivité au travail et technologies de communication » repose sur une enquête mondiale réalisée auprès de 2 500 professionnels en France, en Allemagne, au Royaume-Uni, en Amérique du Nord et en Australie. L'enquête a été menée par le cabinet d'étude indépendant Vanson Bourne avec les conseils et analyses de KelCor, Inc., un cabinet de conseil et d'analyse indépendant. Une description complète de la méthodologie et des échantillons démographiques utilisés peut être consultée **ici**.

Téléchargez le livre blanc « Productivité au travail et technologies de communication : Comment la façon de communiquer et de collaborer de vos employés impacte vos résultats financiers »

Faits marquants

- Chaque jour, plus de 70 millions d'utilisateurs font confiance aux solutions de communication et de collaboration de Mitel
  Mitel compte parmi les principaux fournisseurs de solutions de communication dans le cloud avec 4,7 millions d'utilisateurs, dont 1,4 million de clients UCaaS (Unified Communication As A Service) (Source : Synergy Research Group).
  Mitel a été reconnu en 2019 dans **l'IDC MarketScape** comme l'un des leaders mondiaux dans le domaine des communications unifiées et de la collaboration.