NEWS RELEASE

Une nouvelle étude met en lumière les risques et les réalités d'une communication fragmentée en entreprise à l'ère de l'IA

2026-05-20

L'étude menée à l'échelle mondiale auprès de 2 000 décideurs IT, employés de bureau et travailleurs de terrain révèle que les outils de communication des entreprises françaises sont déconnectés des usages réels, entraînant fragmentation, risques de conformité et perte de performance.

- 56 % des travailleurs français déclarent perdre du temps à alterner entre sept outils de communication différents en moyenne
- 77% utilisent régulièrement des outils non approuvés à des fins professionnelles
- 71 % se sentent contraints de « se débrouiller » même lorsque les outils sont inadaptés à leurs besoins
- 67 % estiment que leur entreprise ne les accompagne pas suffisamment sur l'usage de l'IA

Si la communication est vue comme un pilier stratégique de l'entreprise, les outils déployés peinent à répondre aux conditions réelles de travail. Tel est le constat dressé par le rapport **« L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA »** publié aujourd'hui par **Mitel**, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise.

Réalisée par Vanson Bourne auprès de 2 000 décideurs IT, employés de bureau et travailleurs de terrain dans des secteurs aussi variés que la santé, le secteur public, le retail, l'industrie, les services financiers ou l'hôtellerie, cette étude révèle que près de trois quarts des travailleurs français (71 %) se sentent contraints de « se débrouiller avec » des outils qui n'ont pas été pensés pour leur métier. Cette situation entraîne des inefficiences en matière de

productivité et de qualité de service, tout en augmentant les risques opérationnels et financiers liés à un contrôle limité sur la gestion des données, les performances et la continuité des activités.

Lorsque 93% des décideurs IT considèrent les outils de communication comme essentiels au bon fonctionnement de l'entreprise, seuls 22% des travailleurs jugent ces outils réellement efficaces pour les aider à mener leur travail au quotidien. Cela met en évidence un décalage entre le déploiement des outils de communication et les usages réels des collaborateurs dans leur activité professionnelle.

« Les entreprises investissent massivement dans l'IA, les infrastructures de communication et la modernisation de leurs systèmes. Pourtant, plus d'un travailleur sur deux estime que ces outils ne répondent pas aux attentes lors des moments les plus critiques. Le problème ne réside pas dans un déficit technologique, mais dans un manque d'alignement avec les conditions réelles de travail. Dans des environnements caractérisés par un rythme soutenu, une forte pression et une mobilité croissante, la communication doit être immédiate, fiable et adaptée au contexte ; à défaut, elle risque de se dégrader précisément au moment où elle est la plus essentielle. Cette étude met également en lumière un constat simple mais déterminant : le contrôle et l'expérience collaborateur ne sont pas des priorités antagonistes, mais profondément liées. Réduire l'écart d'expérience est désormais indispensable pour reprendre le contrôle et garantir que les investissements dans les solutions de communication se traduisent par des performances tangibles et un impact réel », explique Eric Hanson, CMO de Mitel.

Les outils de communication ne répondent pas aux besoins d'une main-d'œuvre mobile et des équipes de terrain

Alors que 93 % des décideurs informatiques considèrent les outils de communication comme stratégiquement essentiels, le rapport de Mitel met en évidence la complexité liée à la mise en place d'une communication cohérente et efficace au sein d'une main-d'œuvre dispersée, mobile et travaillant essentiellement sur le terrain. 85% d'entre eux reconnaissent que certaines populations sont mieux dotées que d'autres en outils de communication. Ces données mettent en évidence un décalage entre les intentions et la réalité, qui se reflète dans le quotidien des employés de bureau et du personnel de terrain. Plus de sept employés sur dix (71 %) se sentent obligées de « se débrouiller » même lorsque les systèmes de communication ne sont pas adaptés à leurs besoins.

L'une des causes principales tient à la prolifération des outils : l'étude révèle que les employés évoluent dans des environnements de communication de plus en plus fragmentés, et qu'ils utilisent en moyenne sept canaux de communication différents pour accomplir des tâches même courantes.

Le coût caché des communications défaillantes

Plus de la moitié des employés (56 %) déclarent perdre du temps à passer d'un outil de communication à l'autre, et

51 % des employés en contact direct avec la clientèle ressentent une pression accrue pendant les périodes de forte affluence ou les moments critiques.

Ces inefficiences ne se limitent pas aux seuls processus internes et ont des répercussions directes sur la qualité de service, la cohérence opérationnelle et, dans certains cas, la sécurité. Cette charge pèse particulièrement sur les équipes de terrain, pour lesquelles les défaillances de communication peuvent entraîner des conséquences significatives. 61% déclarent subir des retards dans l'exécution de leurs tâches ou dans leur capacité à réagir aux situations, 50 % estiment que ces difficultés dégradent la qualité de service. Et 34 % considèrent même qu'elles engendrent des risques pour la sécurité des clients, des patients ou du personnel.

Ces pratiques de contournement introduisent également des risques substantiels pour la sécurité des organisations. Le rapport met en évidence que, confrontés à des problèmes de communication, les collaborateurs développent leurs propres solutions afin d'assurer la continuité de l'activité. Plus des trois quarts (77 %) recourent ainsi à des canaux de communication non approuvés à des fins professionnelles, exposant l'organisation à des fuites de données, des manquements à la conformité, des menaces cyber et une perte de visibilité dont la quasi-totalité des décideurs IT sont conscients.

La voix, canal de référence dans les moments critiques

C'est précisément dans ces situations sous tension que la voix s'impose comme le canal le plus fiable et le plus efficace. Si les plateformes de messagerie restent privilégiées pour la collaboration au quotidien, près de huit travailleurs sur dix (77 %) ont recours à la voix lorsqu'une intervention rapide et une coordination immédiate sont requises. Signe que l'interaction humaine en temps réel garde toute sa valeur dans les moments critiques.

Cette tendance est particulièrement marquée chez les professionnels de santé, pour qui la rapidité des échanges peut avoir une incidence directe sur les résultats opérationnels et la prise en charge des patients : 56 % d'entre eux adoptent une approche voice-first dans les situations d'urgence.

Les employés reconnaissent le potentiel de l'IA, mais se heurtent à des obstacles

Alors que les dirigeants d'entreprise accordent la priorité aux investissements dans l'intelligence artificielle afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de se moderniser, l'adoption est contrastée, et de nombreux employés estiment manquer d'accompagnement. Seuls 39 % des travailleurs français utilisent l'IA fréquemment, 21 % ne s'en servent jamais, et 67 % considèrent manquer d'accompagnement de la part de leur entreprise, faisant émerger un nouveau risque : le Shadow AI.

Ce phénomène s'illustre notamment par le fait que la moitié des collaborateurs recourt à des outils d'IA non approuvés, devançant ainsi leurs organisations dans leur quête d'amélioration de la productivité et des processus opérationnels. Dans le même temps, les responsables IT expriment des préoccupations croissantes : 61 % redoutent des résultats erronés ou trompeurs, 62 % s'interrogent sur le respect des exigences réglementaires, et 61 % sur la manière dont les données sont stockées et protégées.

L'IA ne délivre pas à ce stade une véritable valeur ajoutée aux employés, et la maîtrise de son déploiement comme de ses risques constitue un défi partagé entre les équipes IT et les utilisateurs. Sans cadre clair, sans intégration aux flux de travail existants, l'IA ajoute à la complexité plutôt qu'elle ne la réduit.

Flexibilité et maîtrise, ou le pari de l'hybride

Pour réduire l'écart entre les investissements consentis et l'expérience vécue par les collaborateurs, les entreprises doivent concilier deux exigences : laisser aux équipes la liberté de choisir les outils et les canaux les mieux adaptés à chaque situation, tout en maintenant des standards élevés en matière de sécurité et de conformité.

C'est le sens du virage vers l'hybride, désormais largement engagé par les organisations, avec 91% des décideurs IT confirmant que ce modèle offre le bon équilibre entre flexibilité et contrôle, sans complexité ingérable. Il permet de moderniser les systèmes tout en gardant la main sur des environnements de plus en plus complexes.

« Bien qu'un large consensus existe entre les décideurs IT et les collaborateurs quant à la nécessité de faire évoluer les modes de communication au sein des organisations, cette étude souligne à quel point la plupart des organisations sont encore loin d'avoir atteint cet objectif. Celles-ci doivent en effet répondre à des défis structurels tout en composant avec une complexité technologique croissante, des exigences de sécurité renforcées et des chantiers de modernisation ininterrompus. Ces dynamiques appellent à adopter des approches plus pragmatiques et centrées sur les utilisateurs, en privilégiant notamment des solutions parfaitement intégrées aux flux de travail, quel que soit les rôles ou l'environnement de travail. C'est à cette condition que les investissements seront sources de performance et de résultats », souligne Christophe Chamy, Vice-Président Europe du sud de Mitel.

Pour consulter l'intégralité du rapport « L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA », cliquez **ici**.

Méthodologie: Cette étude a été réalisée par Vanson Bourne pour le compte de Mitel auprès de 2 000 répondants sur cinq marchés clés : la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Amérique du Nord et le Canada. Décideurs IT, employés de bureau et travailleurs de terrain ont été interrogés au sein d'organisations de 500 salariés et plus, dans des secteurs variés tels que la santé, l'industrie, les services financiers ou le secteur public.

A propos de Vanson Bourne

Vanson Bourne est un cabinet indépendant spécialisé dans les études de marché pour le secteur technologique. Sa réputation d'excellence en matière d'analyses fondées sur des données fiables repose sur des méthodologies de recherche rigoureuses ainsi que sur sa capacité à recueillir l'avis de décideurs de haut niveau, tant dans les fonctions techniques que commerciales, et ce dans l'ensemble des secteurs d'activité et des principaux marchés mondiaux. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.vansonbourne.com**

À propos de Mitel

Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise, fournissant aux organisations des solutions avancées de communication, de collaboration et de centre de contact. Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de communiquer et de collaborer de manière fluide, avec la flexibilité et le choix dont elles ont besoin pour réussir et prospérer, aujourd'hui et demain. Grâce à son expérience éprouvée et à ses solutions innovantes, Mitel fournit des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez-nous sur **LinkedIn**.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact Presse
Sandrine Quinton
sandrine.quinton@mitel.com