



# Enquête Flash

Travailler de manière collaborative avec des outils en ligne

Novembre 2018



# En synthèse

# Ce qu'il faut retenir (1/2)

## Des répondants sensibilisés aux enjeux du collaboratif



**64 %** des répondants ont un rôle d'animateur au sein des espaces collaboratifs  
Et **28 %** des répondants ont un rôle de contributeurs

## L'usage le plus développé au quotidien reste la consultation des contenus

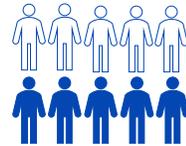


Fréquence de connexion



Fréquence de contribution

## La formation aux usages collaboratifs encore sous-estimée mais digitalisée



### La formation n'est pas un enjeu prioritaire

**Seuls 50 % des répondants** ont été formés aux usages des espaces collaboratifs



Les répondants formés ont suivi en moyenne **1,7** modules de formation



### Un équilibre entre formation digitale et en présentiel

**27 %** des répondants formés ont suivi des tutoriels et **17 %** un e-learning ou webinar alors que **24 %** ont suivi une formation en groupe et **18 %** une formation individuelle en présentiel

# Ce qu'il faut retenir (2/2)

## Informer & communiquer : objectifs premiers des espaces collaboratifs



## Des pratiques d'animation à structurer

En moyenne, **plus de 2 pratiques d'animation** sont déployées.

### Top 3 des pratiques d'animation déployées



## Des espaces qui répondent aux besoins



**84 %** des répondants se déclarent satisfaits de leurs espaces collaboratifs

## Les espaces collaboratifs : potentiels facteurs de risques



La **quasi-totalité** des répondants estiment que le déploiement des espaces collaboratifs est une **opportunité** pour la fluidité des échanges

Mais les répondants identifient aussi quelques risques



Confidentialité des données



Gestion du temps et des priorités



Fiabilité de l'information



# Méthodologie et profil des répondants



# Recueil des données



Enquête menée du **18 septembre au 19 octobre 2018**  
auprès des clients et partenaires du réseau d'Arctus



Questionnaire, auto-administré, composé de **20 questions**



Temps de réponse inférieur à **7 minutes**



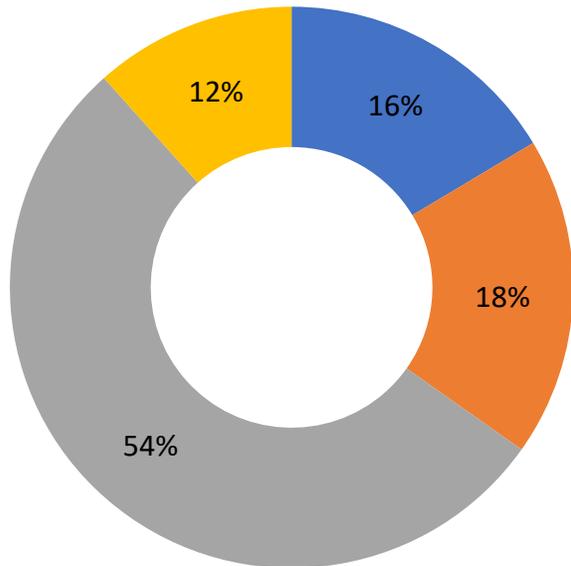
**207 personnes** travaillant dans plus de **186 organisations** différentes ont répondu.

# Profil des répondants (1/3)

## Les entreprises des répondants

Dans quel secteur travaillez-vous ?

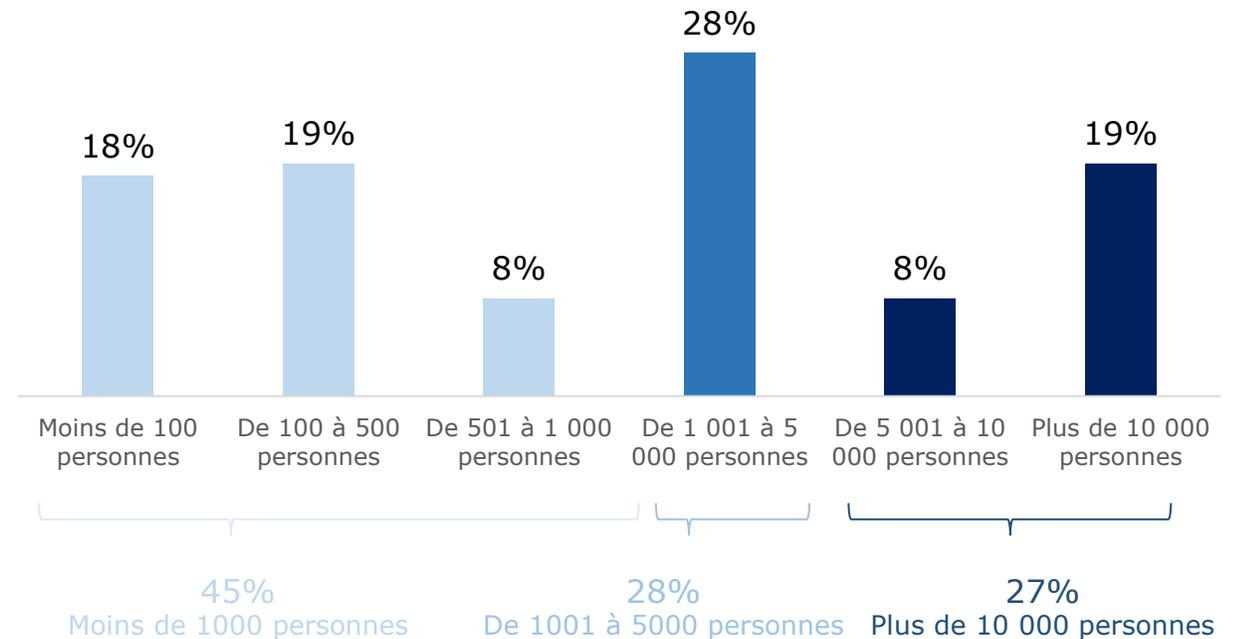
Question à réponse unique | 207 répondants



■ Industrie ■ Administration publique ■ Services ■ Para-public

Quelle est la taille de votre entreprise ?

Question à réponse unique | 207 répondants



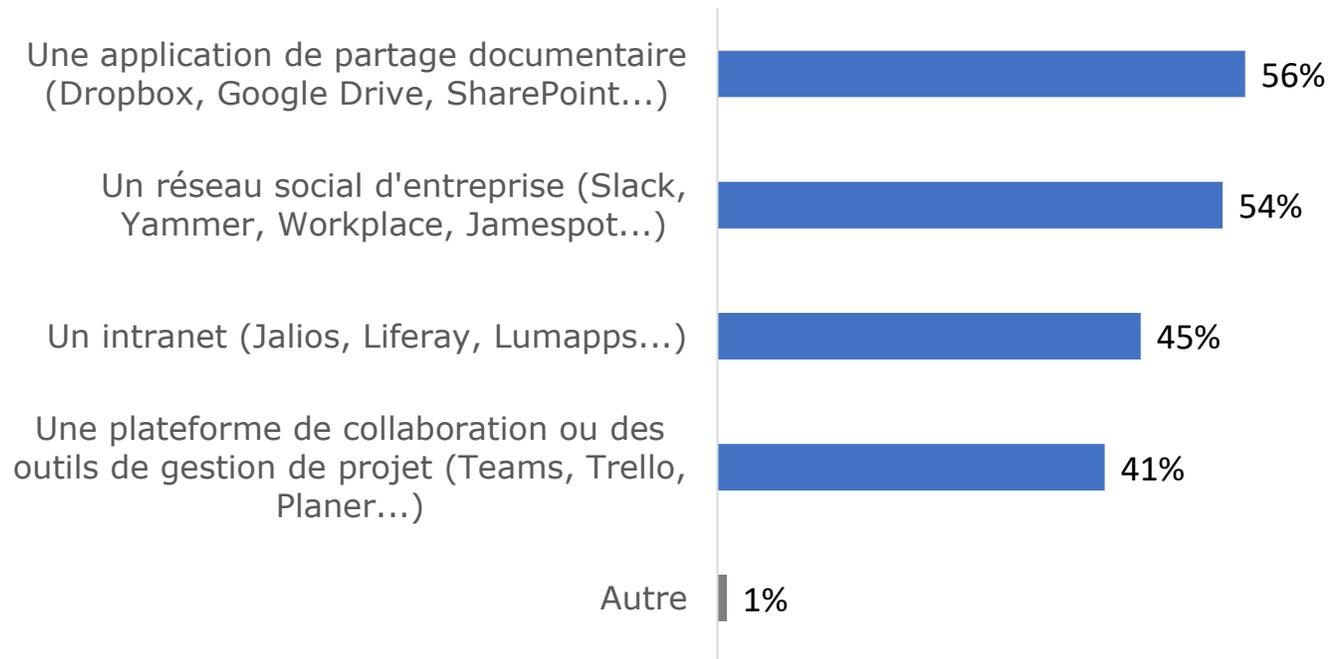
L'échantillon des répondants est assez similaire à celui de l'enquête Flash et de l'Observatoire e-transformation et intranet 2017. On conserve une surreprésentation classique des répondants de 1001 à 5000 personnes.

# Profil des répondants (2/3)

## Dispositifs numériques des entreprises des répondants

*Dans quel dispositif numérique s'inscrivent ces espaces collaboratifs ?*

Question à réponse multiple | 207 répondants – 407 réponses exprimées soit 2 dispositifs par répondant en moyenne



⚡ En moyenne, les répondants ont indiqué que leur organisation avait **déployé 2 dispositifs collaboratifs en interne.**

⚡ On note qu'il y a une **proportion plus importante** de répondants déclarant **disposer d'un intranet** parmi les personnes travaillant dans les **secteurs de l'administration publique et du parapublic.**

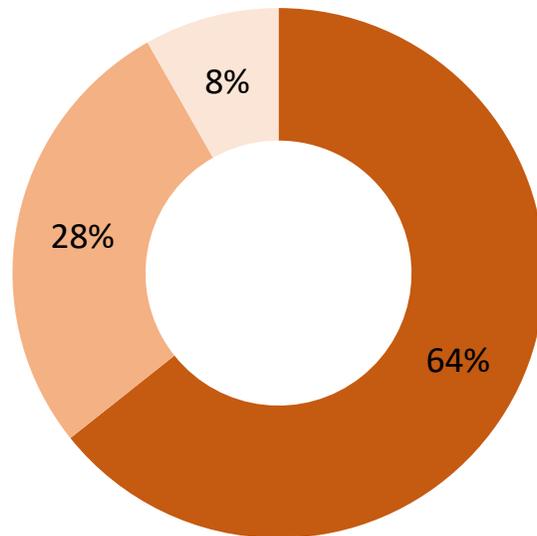
⚡ En parallèle, on note une **proportion plus importante** de répondants déclarant disposer **d'outils de collaboration** ou de **gestion de projet** parmi les personnes travaillant dans le **secteur des services.**

# Profil des répondants (3/3)

## Rôle au sein des espaces collaboratifs

Au sein des espaces collaboratifs de votre entreprise, quel est votre rôle ?

Question à réponse unique | 207 répondants



- Animateur/animatrice d'au moins une communauté (gestion des membres de l'espace et contribution sur toutes les fonctionnalités...)
- Contributeur/contributrice sur au moins une communauté (publication de contenus de type article, document...)
- Membre (possibilité de commenter et de liker des contenus)

- ⚡ **2/3 des répondants sont engagés dans une mission d'animation** des espaces collaboratifs de leur entreprise. Ce chiffre montre que les répondants sont plutôt au fait des thématiques de cette enquête : **un bon indicateur de la pertinence des résultats de cette étude !**
- ⚡ On note que **8 % des répondants sont de simples membres** ou lecteurs de ces espaces collaboratifs : un chiffre très faible au regard de la règle des 90-9-1 (90 % de lecteurs, 9 % de contributeurs et 1% de producteur de contenus).



# Votre rapport aux outils collaboratifs dans l'entreprise

Détails des réponses



# L'info-com: objectif premier des espaces collaboratifs

*Selon vous, quels sont les 3 principaux objectifs opérationnels auxquels répondent les espaces collaboratifs de votre entreprise ?*

Question à réponse multiple – 3 réponses maximum | 207 répondants – 2,9 réponses par participants



⚡ Les objectifs des espaces collaboratifs peuvent être catégorisés en 3 groupes : **information-communication, gestion de projet** puis **gestion des connaissances avec le partage de pratiques, de veille et la créativité.**

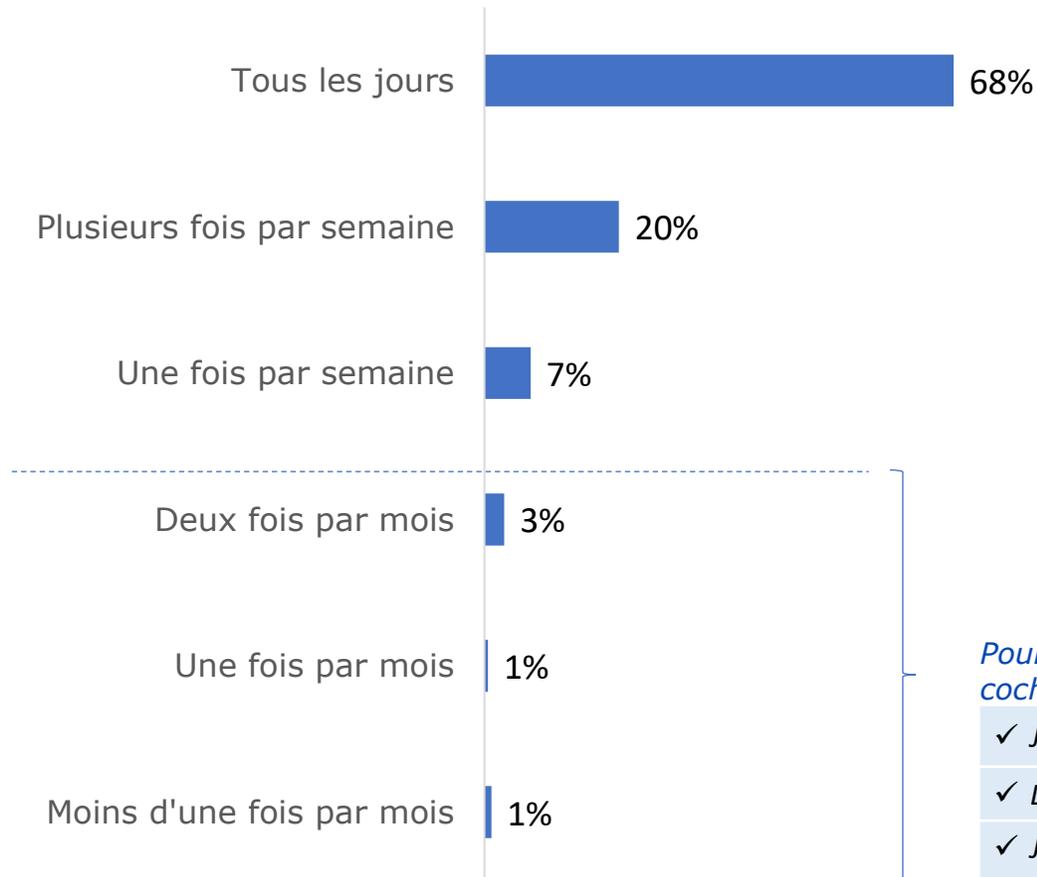
⚡ On note que **l'information-communication** a encore la primeur au sein des dispositifs internes. Des chiffres en cohérence avec la tendance actuelle du besoin de sens et de création de lien entre les collaborateurs.

⚡ A l'inverse, **seuls 19 %** des répondants ont indiqué que le **recueil d'idées et brainstorming** faisaient partie des principaux objectifs de leurs espaces collaboratifs. Un chiffre qui peut s'expliquer de deux façons : soit les sujets autour de l'innovation participative ou de la captation d'idées ne sont pas encore passés dans les normes, soit ces sujets sont traités dans des dispositifs dédiés.

# Une fréquence de connexion élevée

En moyenne, à quelle fréquence vous connectez-vous à ces espaces collaboratifs (pour consulter des contenus) ?

Question à réponse unique | 207 répondants



⚡ Près de **90 %** des répondants déclarent se connecter à minima **plusieurs fois par semaine** aux **espaces collaboratifs**. Une fréquence de connexion importante qui atteste du basculement des usages vers ces espaces.

⚡ Sans surprise, les répondants ayant un **profil d'animateur**, sont proportionnellement **plus nombreux** à se connecter **tous les jours** aux dispositifs. À l'inverse, les personnes ayant un profil « **membre** » sont proportionnellement **plus nombreuses** à déclarer se connecter **une fois par semaine**.

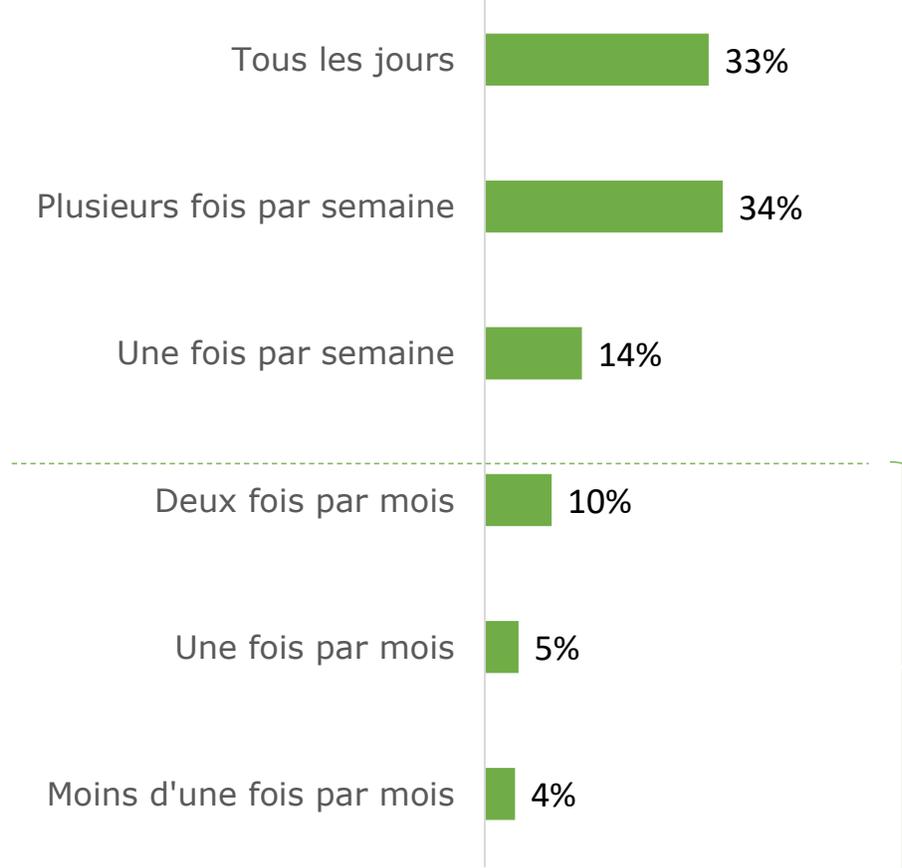
*Pourquoi ne vous connectez-vous pas plus fréquemment ? (Réponses cochées le plus fréquemment)*

- ✓ Je trouve que l'outil est **peu ergonomique, complexe d'utilisation ou trop lent**
- ✓ Le contenu **ne correspond pas à mes activités quotidiennes**
- ✓ Je **priorise d'autres canaux** que je trouve plus adaptés à mes activités ou auxquels je suis habitué(e)

# Un déploiement des pratiques collaboratives

En moyenne, à quelle fréquence contribuez-vous à la communauté (publication de contenus ou de documents, like ou commentaires...) ?

Question à réponse unique | 206 répondants



⚡ **Plus de 2/3 des répondants déclarent contribuer aux sein des espaces a minima plusieurs fois par semaine.** Une fréquence élevée en cohérence avec la typologie de notre échantillon composée à 64 % d'animateurs.

⚡ Globalement, plus **le rôle des répondants sur l'alimentation/animation de la communauté est important, plus leur fréquence de contribution est élevée.**

⚡ Les répondants travaillant dans des structures de moins de 1000 personnes sont proportionnellement plus nombreux à se connecter tous les jours aux dispositifs. Une tendance qui témoigne probablement de la plus grande agilité des petites structures moins contraintes par les process.

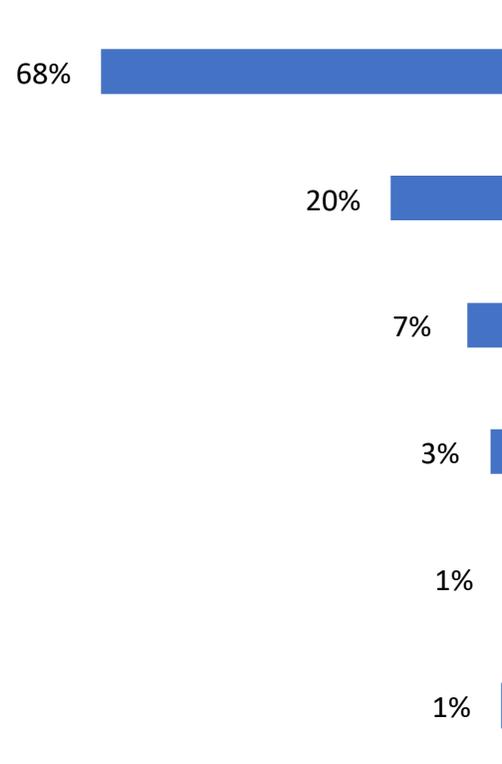
Pourquoi ne vous contribuez-vous pas plus fréquemment ? (Réponses cochées le plus fréquemment)

- ✓ Le contenu de cet espace **ne nécessite pas de mise à jour plus fréquente**
- ✓ **Je ne me sens pas incité(e)** à contribuer (par le management, par les animateurs...)
- ✓ **Je ne me sens pas légitime** pour m'exprimer (ou je n'ose pas)
- ✓ D'autres peuvent apporter des réponses à ma place

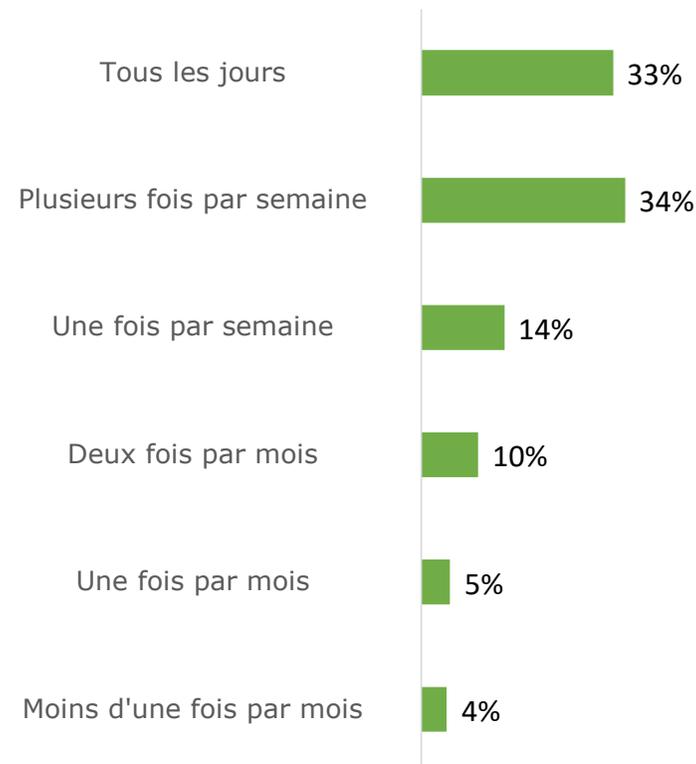


# Moins de contribution que de connexion

Fréquence de connexion



Fréquence de contribution



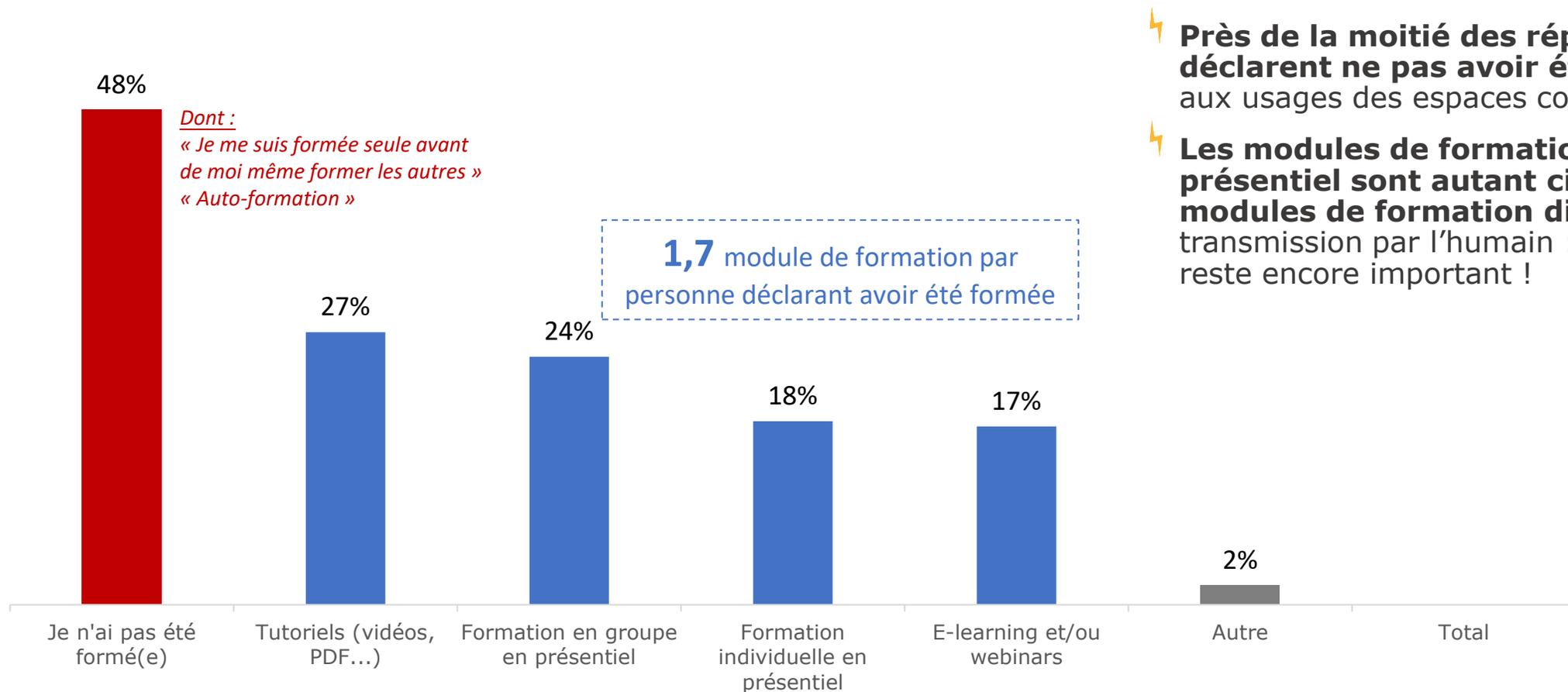
⚡ Quotidiennement, **la fréquence de connexion des répondants est plus importante que la fréquence de contribution au sein des espaces collaboratifs**. Une tendance assez logique : on vient souvent consommer du contenu avant de contribuer.



# La formation : encore une option !

Comment avez-vous été formé à l'usage de ces espaces collaboratifs ?

Question à réponse multiple | 207 répondants



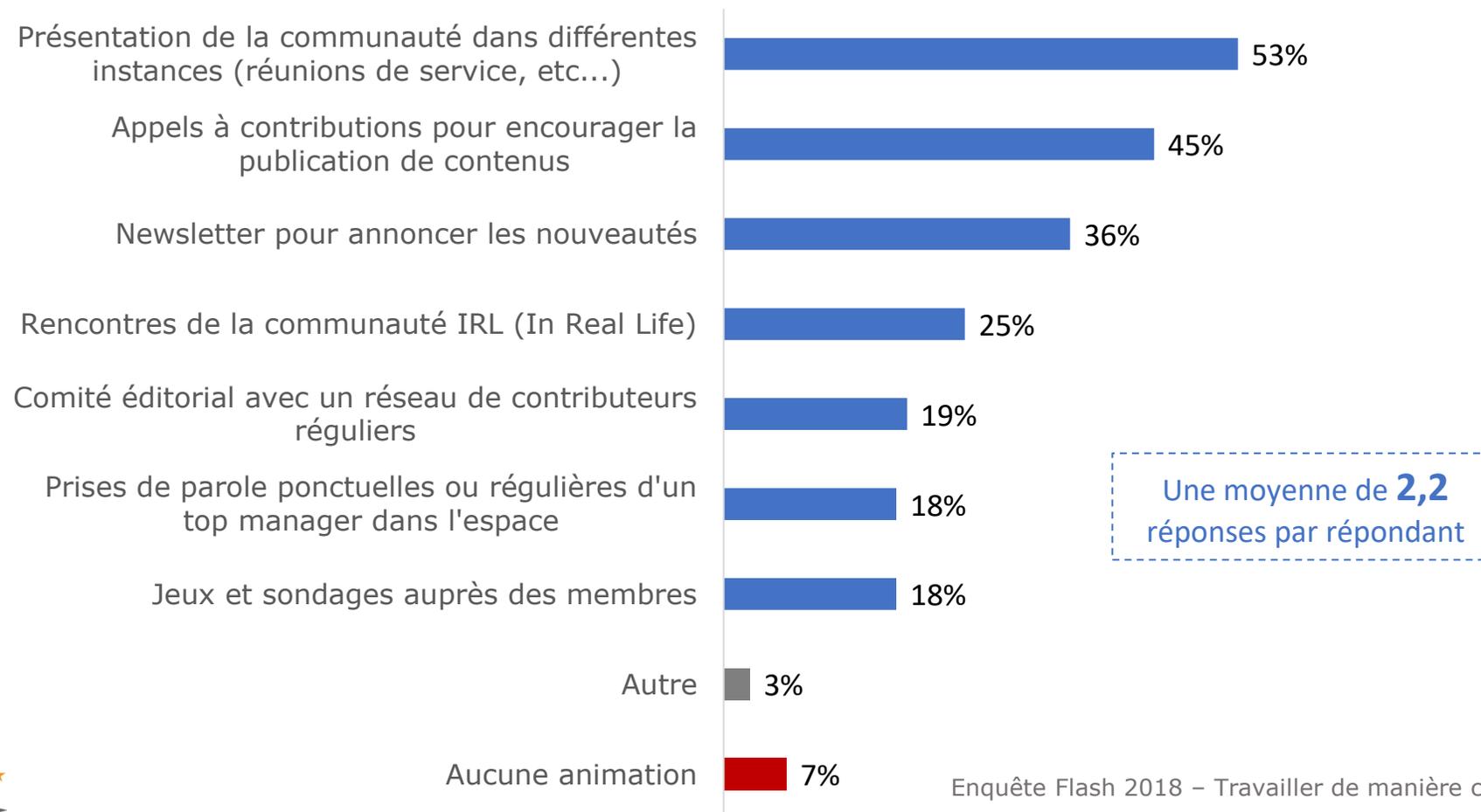
⚡ **Près de la moitié des répondants déclarent ne pas avoir été formés** aux usages des espaces collaboratifs

⚡ **Les modules de formation en présentiel sont autant cités que les modules de formation digitaux.** La transmission par l'humain : un canal qui reste encore important !

# Des pratiques d'animation encore fragiles

*Quelles sont les pratiques mises en place pour animer ces espaces collaboratifs ?*

Questions à réponses multiples | 184 répondants (les animateurs et les contributeurs) - 410 réponses exprimées



# Des répondants plutôt satisfaits de leurs outils

*De manière générale, ces espaces collaboratifs répondent-ils à vos attentes ?*

Question à réponse unique | 207 répondants

■ Oui tout à fait ■ Plutôt oui ■ Plutôt non ■ Non, pas du tout



⚡ **84 % des répondants déclarent que les espaces collaboratifs répondent à leurs attentes.** Un résultat sans doute optimiste et lié à un échantillon composé majoritairement d'animateurs.

⚡ **On note que parmi les répondants formés aux usages, il y a une proportion plus importante de personnes estimant que les espaces collaboratifs répondent à leurs attentes.** Et inversement pour les répondants non formés. Preuve que la formation aux usages participe à une meilleure compréhension des enjeux liés à ces espaces et à une meilleure prise en main des outils.

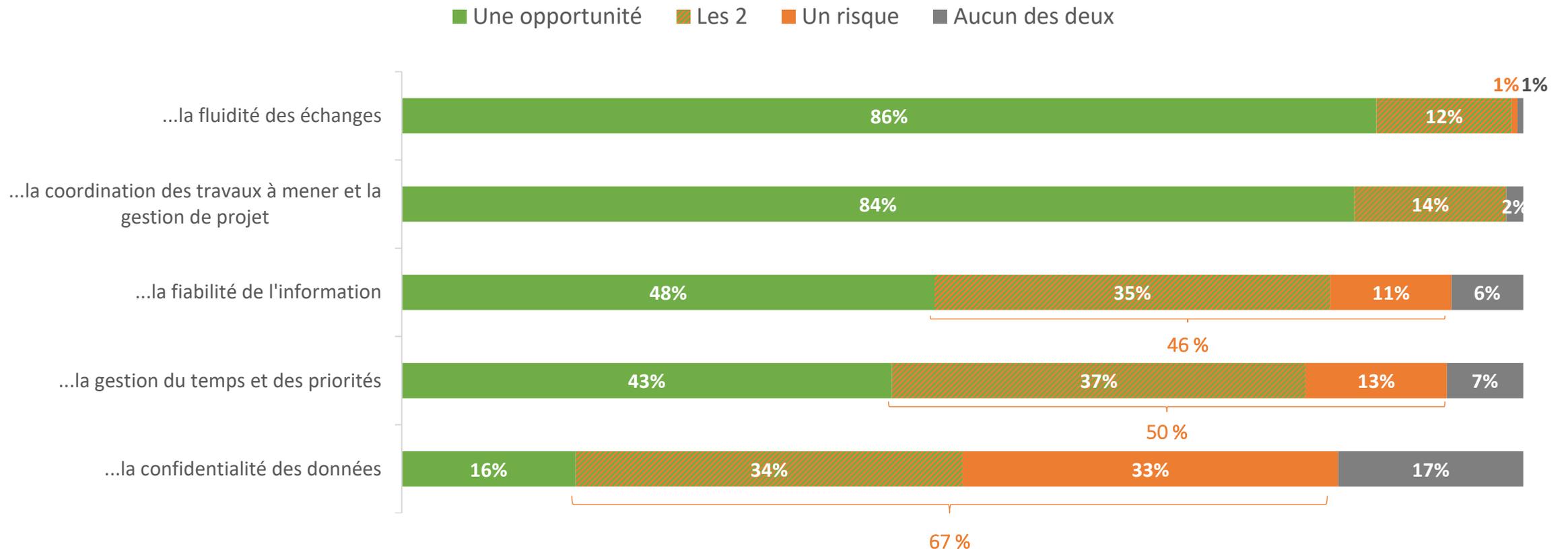
⚡ En termes de taille d'entreprises, les répondants issus de structures moyennes (1001 à 5000 salariés) sont proportionnellement moins satisfaits que les répondants des petites et grandes structures (moins de 1000 et plus de 5000 salariés). Ceci peut attester d'une certaine réserve des structures de taille moyenne vis-à-vis des outils collaboratifs, donnant une priorité à l'opérationnel.

⚡ Enfin, on peut noter que le type de dispositif(s) déployé(s) n'est pas un facteur discriminant de la satisfaction (ou non satisfaction) des répondants.



# La confidentialité des données : risque majeur du déploiement du collaboratif

Selon vous, avec le déploiement des espaces collaboratifs, identifiez-vous une opportunité ou un risque pour :  
Questions à réponses uniques | Entre 204 et 207 répondants par ligne





# Commentaire, prospective



## Souhaits d'évolution

*Comment souhaiteriez-vous que ces espaces collaboratifs évoluent ?*

Question ouverte | 96 réponses exprimées

- Plus d'accessibilité
- Plus de conduite le changement
- Plus de fonctionnalités





# En conclusion



## En résumé

- **L'info-com : premier objectif** des espaces collaboratifs
  - En témoigne la fréquence de connexion élevée vs la fréquence de contribution quotidienne (on se connecte avant tout pour consulter des documents)
  - Presque la totalité des répondants identifient une opportunité pour la fluidité des échanges avec le déploiement des espaces collaboratifs.
- Néanmoins, **les usages collaboratifs se déploient de plus en plus.**
  - 86% des répondants contribuent à ces espaces au moins une fois par semaine.
  - La gestion de projet est le deuxième objectif opérationnel de ces outils.
- Un réel **accompagnement au changement** s'avère nécessaire
  - pour mieux faire comprendre les bénéfices de ces outils
  - lever les craintes potentielles...
- Toutefois, **la formation** aux nouveaux usages induits par ce type d'outils **reste trop rare.**
- Pour assurer la pérennité de ces outils, **la gouvernance des espaces est encore à consolider.**
- **L'animation des espaces** a le mérite d'exister et fait la part belle aux initiatives d'animation en présentiel. Le digital est au service de l'humain !



## A la croisée de 2 mondes

- Une majorité de répondants ont intégré les usages collaboratifs dans leur quotidien professionnel. Ils ont recours au moins plusieurs fois par semaine à un espace mutualisé, où de la valeur se construit grâce à l'intelligence collective.
- Les outils ne sont pas encore tout à fait intuitifs pour les utilisateurs. Preuve en est la préoccupation majeure autour de l'outil. Le manque de formation n'aide pas.
- On observe une convergence progressive qui s'installe entre les utilisateurs qui s'acculturent au digital et les éditeurs qui travaillent de plus en plus l'UX. On assiste notamment au déploiement des « surcouches » : Powell 365, Unily, Igloo, Lumapps, LiveTiles,... pour mettre en place un vrai bureau virtuel
- Avec ces solutions on voit apparaître progressivement l'intégration de l'IA qui permet de tracer les usages en exploitant de manière native les analytics.
- Le digital est désormais intégré dans notre quotidien professionnel comme personnel. Nous sommes entrés dans l'ère post-digitale.

**Vous souhaitez accéder aux détails de notre analyse d'enquête ?**

Contactez-nous [!contact@arctus.com](mailto:contact@arctus.com) - + 33 (0)1 84 02 00 70



# A propos d'Arctus

Eclaireur en transformation  
numérique

# Au service de la transformation numérique et du digital working

Arctus est une société à taille humaine, qui couple une expertise pointue et une forte adaptabilité. Nous accompagnons nos clients dans la définition de leurs besoins stratégiques en lien avec le numérique interne. Nous intervenons également dans la réalisation des projets digitaux dont la vocation est d'optimiser le fonctionnement de l'organisation.



Notre approche sur-mesure se base sur une triple dynamique : technologique, organisationnelle et managériale. Nous nous appuyons sur une méthodologie éprouvée pour vous servir.

Les membres de notre équipe apportent leur valeur ajoutée dans les dispositifs d'information, de communication, de collaboration, de gestion des connaissances et d'innovation participative.

Nous intervenons sur l'ensemble de la chaîne de mise en œuvre de vos projets de la phase de définition du besoin jusqu'à leur déploiement notamment au travers de la conduite du changement et de la gouvernance.

# Découvrez aussi nos observatoires



L'Observatoire e-transformation & intranet est une étude prospective permettant de mesurer le niveau de maturité numérique interne des organisations grâce à la métaphore de l'arbre de maturité digitale.

L'arbre de la maturité digitale est une métaphore végétale qui évoque un univers vivant, riche et en mouvement.

- Le système racinaire de l'arbre représente le niveau d'engagement des salariés et des managers
- Les branchages de l'arbre représentent la richesse fonctionnelle des dispositifs rencontrés dans les organisations
- Les feuilles et/ou les fleurs représentent le niveau d'usage des dispositifs déployés

[Télécharger les résultats 2017](#)

Rendez-vous au premier trimestre 2019  
pour la prochaine édition !



L'Enquête Flash d'Arctus est un format d'étude plus synthétique, il permet d'aller plus loin dans l'analyse de certains thèmes de nos observatoire habituels, en éclairant la transformation numérique sous un angle spécifique.

La première édition (déc. 2017) porte sur l'accompagnement au changement des projets numériques internes.

[Télécharger les résultats](#)



C'est autour d'une table qu'est née l'idée d'étudier la créativité en entreprise : par quoi est-elle enfermée ? Comment est-elle libérée ? Avec quelles méthodes ?

Mesurer l'aptitude à la créativité et à la rupture, c'est mesurer la façon dont les organisations acceptent, encouragent, valorisent les pensées et les initiatives en rupture.

[Télécharger les résultats 2018](#)

# Nous contacter

Nous nous tenons à votre disposition pour débattre de ces résultats et vous accompagner sur vos projets de déploiement des pratiques collaboratives.

[www.arctus.com](http://www.arctus.com)  
[contact@arctus.com](mailto:contact@arctus.com)  
+ 33 (0)1 84 02 00 70

Suivez Arctus sur les réseaux :



L'Enquête Flash est une production collective réalisée par :



**Isabelle Reyre**  
Directrice associée



**Cannelle Aït-Saïd**  
Consultante sénior



**Gaëlle Roudaut**  
Consultante sénior



**Thomas Millard**  
Consultant



**Marie Leroy**  
Consultante



**Sébastien Chatel**  
Consultant



**Patricia Ranaivosoa**  
Consultante junior