

Aastra : « Les nouveaux outils 2.0 ont tous leur place dans l'entreprise »

Les projets de solutions de communications collaboratives sont désormais une réalité au sein d'un nombre toujours plus grand d'entreprises. Les résultats sont-ils à la hauteur des attentes? C'est ce que tente de mesurer Aastra, acteur majeur des solutions informatiques de communication en entreprise, avec son enquête *Nouveaux usages, nouveaux médias, entre expérimentation et adoption* réalisée à partir des réponses de 1 100 entreprises françaises du secteur informatique (clients, prospects, prescripteurs, intégrateurs ou distributeurs) en mars et avril 2011.

L'e-mail toujours vivant

Premier enseignement, malgré ses inconvénients, l'e-mail est encore très fortement perçu comme indispensable (37 %). Seuls 10 à 11 % des sondés estiment qu'il incarne la fin d'une époque et qu'il sera remplacé par les réseaux sociaux. « Ceci traduit une prise de conscience concernant les bénéfices des RSE dans les entreprises, mais avec une méfiance concernant l'usage de ces derniers,» explique l'étude. La généralisation des réseaux sociaux d'entreprise pour remplacer les modèles de communication en place ne sont pas encore à l'ordre du jour tout en reconnaissant que « les nouveaux outils 2.0 (messagerie instantanée, RSE, outils collaboratifs) ont tous leur place dans l'entreprise. » Par ailleurs, 29 % des personnes interrogées réservent plutôt l'usage de la vidéo aux réunions, et 45 % la considèrent comme un moyen d'enrichir les communications interpersonnelles dans l'entreprise.

La collaboration mais pas pour tous...

Néanmoins, les outils collaboratifs deviennent indispensables. 64 % des interviewés estiment que les solutions de travail collaboratif sont « nécessaires pour l'échange et le partage d'informations et de connaissances ». Et 12 % considèrent même que ce nouveau mode de communication remplacera à terme l'e-mail et le téléphone. Plus étonnant, 22 % de l'échantillon pensent que ces outils doivent rester cantonnés à un usage en mode projet et non généralisés à tous les collaborateurs. Un quota qui passe même à 26 % chez les utilisateurs

Encore des efforts pour le télétravail

Le télétravail (à domicile ou en itinérance), de son côté, progresse lentement dans les esprits. Seuls 21 % des sondés déclarent qu'il est intégré dans la politique sociétale de leur entreprise. Avec de grandes disparités selon les profils des utilisateurs. « On constate que cette proportion est seulement de 12 % chez les utilisateurs grands comptes (secteur public et privé), mais s'élève à 37 % chez les consultants et 21 % chez les partenaires.»

Si 39 % des répondants affirment que le télétravail est aujourd'hui une réalité pour les collaborateurs nomades, seuls 27 % y recourent de manière ponctuelle et en réponse à un événement imprévu (grèves de transports, conditions météo, épidémies, etc.). Notons que 13 % déclarent que leur entreprise ne dispose pas des moyens technologiques pour mettre en oeuvre le

télétravail.

Bon résultat pour le cloud

Le cloud est bien perçu comme le « *grand virage vers les communications en mode service* » pour 54 % des répondants. Mais 22 % des utilisateurs restent sceptiques en qualifiant le phénomène de mirage marketing. « Le Cloud Computing permet de bénéficier d'applications et de services de communications unifiées à jour et fonctionnellement très riches, sans avoir besoin d'investir massivement dans ces solutions. La notion de service et de paiement à l'usage deviennent structurantes, tout en permettant une flexibilité pour laisser les entreprises tester de nouvelles fonctionnalités et accompagner ainsi le déploiement progressif pour une meilleure adoption de ces outils », résumant les auteurs de l'étude.

[Retrouvez l'intégralité de l'article sur SiliconDSI.fr](#)