

Collaboration en entreprise : l'e-mail privilégié face aux outils web 2.0

« Pour les professionnels en entreprise, l'heure est plus que jamais à la collaboration », note Forrester Consulting dans une nouvelle étude réalisée pour le compte d'Adobe sur les modes de collaboration en entreprise. Cette nouvelle étude menée auprès de **700 Américains** en septembre 2009 fait suite à la précédente qui se concentrait sur le continent européen à travers **3000 interviews**.

Il en résulte que, des deux côtés de l'Atlantique, les attentes des professionnels en matière de collaboration sont assez similaires, tout comme les usages des principaux outils. Lesquels restent relativement traditionnels. Ainsi, **77 % des Américains et 78 % des Européens utilisent la messagerie électronique** au détriment des nouvelles formes de communication que mettent en œuvre blogs, wikis et autres réseaux sociaux. L'utilisation des pièces jointes dans les courriels est respectivement choisie par 77 % et 76 % des collaborateurs.

Mais cette méthode est loin d'être satisfaisante. A commencer par la compatibilité entre le format du document envoyé en pièce jointe et le logiciel de lecture de son destinataire. Respectivement 61 % des Américains et 56 % des Européens se disent concernés par les **problèmes de versions logicielles**. L'impossibilité de savoir si le sens du message a été bien perçu touche respectivement 36 % et 38 % des sondés. Enfin, 31 % et 37 % des salariés semblent visiblement concernés par l'impossibilité de ne pas pouvoir contrôler la diffusion de leur communication.

Quant aux outils de collaboration de type Web 2.0, leurs utilisations est la suivante : **les wikis sont prisés par 2 % des Américains et 1 % des Européens**, les blogs par, respectivement, 3 % et 2 % des salariés. Les réseaux sociaux exercent un pouvoir plus attractif et touchent 5 % des collaborateurs sur les deux continents. La popularité de Facebook, mais aussi celles de plates-formes à caractère plus professionnelles telles que [LinkedIn](#) ou Viadeo, n'étant probablement pas étrangères au relatif succès des plates-formes sociales. En fait, « ces outils restent l'apanage des jeunes », précise Forrester.

Outre leur prise en main, les outils de collaboration web 2.0 rencontrent **plusieurs obstacles de taille**. A commencer par le choix des outils en eux mêmes. Ainsi, aux Etats-Unis, 59 % des utilisateurs ne sélectionnent pas les mêmes outils. L'usage et l'efficacité pèsent également dans les résultats : 32 % des utilisateurs estiment que les outils web 2.0 compliquent leur tâche, et 24 % affirment affronter au quotidien des problèmes de compatibilité.

Enfin, les problèmes de sécurité font également obstacle au travail collaboratif. Aux Etats-Unis comme en Europe, **la protection des données sensibles** de l'entreprise et de sa propriété intellectuelle compte parmi les priorités absolues pour 89 % des sondés. Cependant, seuls 17 % des Américains, contre 70 % (!!!) des Européens, se disent satisfaits des protections logicielles existantes. Même s'ils font appel à elles dans 59 % et 53 % des cas respectivement.