

Entreprises : l'e-mail passe devant le téléphone

Deux études, réalisées par le Henley Management College et Ipsos, pour le compte du groupe californien, Plantronics, spécialisé dans les casques de communications, s'intéressent aux habitudes des européens en matière d'utilisation des télécommunications au travail.

La première étude réalisée par le Henley Management College porte sur l'utilisation à l'échelle européenne des systèmes de télécommunications. La seconde menée par Ipsos s'intéresse plus spécifiquement au marché français.

Pour ce qui est de l'étude indépendante dirigée par le Henley College, elle a été menée auprès de 180 dirigeants seniors. Premier point clé de ce document, la majorité des dirigeants passent trois ans et de demi de leur carrière à gérer des emails inutiles, 32% des messages lus et envoyés n'entrent pas dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Le trafic généré par les emails ne cesse de croître, chaque email envoyé génère l'ouverture de quatre à six pop-up dans la boîte de messagerie. Les dirigeants sont de plus en plus nombreux à remettre en question l'utilisation privilégié des emails, ils préfèrent assez largement les entretiens en face à face. D'après le Henley College, la téléphonie en mode sans fil accroît la productivité des utilisateurs de 23%.

43 % des dirigeants sondés affirment que **seulement 10% des mails envoyés véhiculent clairement le message voulu.**

Selon le document, la stratégie du « travail à tout moment et en tout lieu » instaurée par les technologies informatiques et de communication a l'avantage de réduire les coûts et de permettre des modes de fonctionnement plus flexibles. Toutefois l'ère de la disponibilité continue et le fameux 24h/24 et 7j/7 pousse la plupart des dirigeants à se doter d'un PDA pour rester joignable à toute heure. Une pratique qui empiète sur leur temps libre.

Philippe Vanhoutte, directeur général de Plantronics pour la zone EMEA indique :« *cette étude démontre que la téléphonie arrive au second rang des outils de consommation les plus utilisés en entreprise, derrière les mails, malgré les effets négatifs de ce dernier mode de communication sur la productivité des entreprises. Les dirigeants ont intérêt à encourager leurs employés à davantage utiliser le téléphone pour communiquer, quitte à leur apprendre à mieux utiliser les technologies informatiques et de communication pour supporter leurs processus décisionnels et améliorer les relations interpersonnelles, ainsi que la flexibilité de chacun.* »

Quid du paysage français?

Afin de mieux cerner la fameuse « exception française » Plantronics a souhaité faire réaliser cette partie de l'étude par Ipsos.

L'enquête baptisée : « L'usage actif des moyens de communication » repose sur 516 employés français, elle a été réalisée en septembre dernier.

Bilan des courses, en France près de 62% des employés passent moins d'une heure par jour à utiliser les e-mails, alors que dans les autres pays, les employés y passent deux heures par jour.

64 % des personnes sondées en France déclarent ne posséder aucun outil de communication, tels que les Blackberrys, PDAs, connexions Wi-Fi ou oreillettes.

Pour 50% d'entre eux, les nouveaux outils de communications n'apportent aucun confort supplémentaire dans leur travail. Enfin, 14% des sondés passent entre 2 et 4 heures par jour au téléphone ou en conférences téléphoniques.