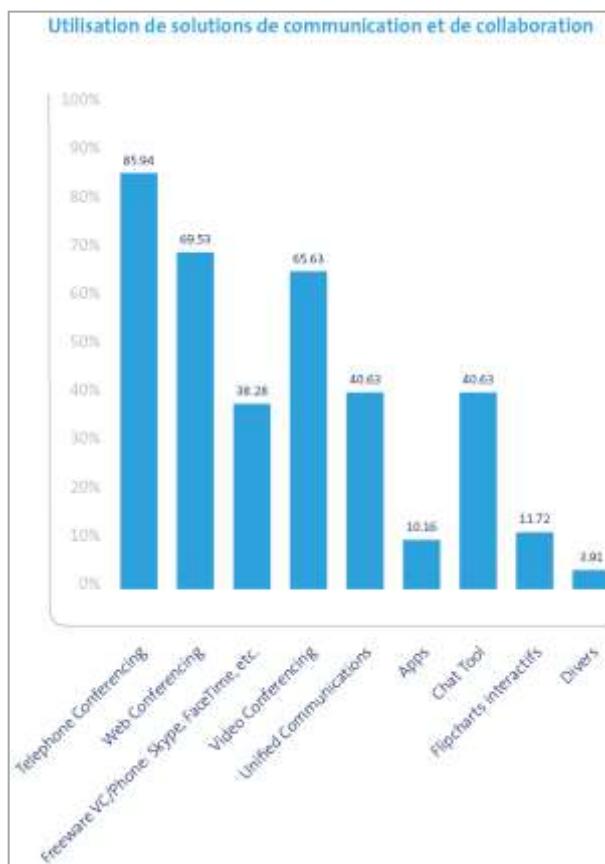




Etude sur les solutions de communication et de collaboration: le développement durable reste secondaire

La communication intersites ainsi qu'avec les clients et partenaires à travers le monde est un défi de taille pour les entreprises opérant à l'échelle internationale. Swisscom, en association avec l'iimt (international institute of management in technology) de l'université de Fribourg, a étudié l'usage que font ces entreprises des solutions de communication et de collaboration.

«Les collaborations internationales qui fonctionnent sont un facteur-clé essentiel à la création de valeur durable dans le contexte de la mondialisation», explique Stephanie Teufel de l'iimt. L'étude montre que les solutions de téléconférence sont aujourd'hui la norme en matière de collaboration internationale et qu'elles sont l'un des principaux instruments de communication pour la collaboration par-delà les frontières. En outre, près des deux tiers des sondés mettent en œuvre des solutions de visioconférence ou de Web Conferencing. Les flipcharts interactifs sont encore rarement utilisés.





Des différences significatives apparaissent au niveau de l'utilisation par secteur d'activité. Le secteur des prestations de service est un pionnier toutes catégories confondues. L'idée selon laquelle le secteur informatique a de grandes affinités avec les solutions de communication et de collaboration se confirme. Il se démarque surtout au niveau des applications qui interviennent dans les processus d'entreprise (service clients, conseil clients, travaux de maintenance). En revanche, il se situe sous la moyenne pour les réunions du management, la communication de projet virtuelle et la communication entre partenaires. A travers l'ensemble des secteurs d'activité, les solutions de communication et de collaboration sont très peu utilisées pour le service clients.

Utilisation et secteurs d'activité

Rapport de communication	Secteur d'activité					Ø	
	Banques / Com-instituts de crédit	Commerce de détail	Entreprises de services	Entreprises de fabrication	Commerce de gros		
Réunions du management	7.00	6.00	6.50	6.15	7.13	5.75	6.27
Réunions de coordination	7.83	7.29	7.45	7.04	7.75	8.00	7.17
Communication de projet virtuelle	6.33	6.86	7.40	6.78	6.50	6.50	6.70
Communication entre partenaires / réunions de coordination	5.17	4.71	6.27	4.85	5.25	5.00	5.17
Conseil clients / Account Management	3.50	3.43	4.45	2.81	3.88	4.50	3.67
Entretiens	2.82	3.14	4.36	3.33	4.25	4.13	3.89
Travaux de maintenance	4.45	4.71	4.90	4.96	6.25	5.86	4.76
Service clients	3.00	2.57	4.64	2.89	4.50	5.00	3.43
Accès au savoir d'experts	3.00	6.14	5.70	4.08	4.38	6.13	4.88

(Valeurs citées = valeurs moyennes. Echelle: 1 = jamais, 10 = toujours)

Les petites entreprises de moins de 100 collaborateurs ainsi que les entreprises employant 1000 à 2499 collaborateurs sont celles qui utilisent le plus souvent les nouvelles solutions de communication et atteignent des valeurs supérieures à la moyenne dans 8 catégories interrogées sur 9. En outre, les entreprises de moins de 100 collaborateurs recourent aux solutions de communication et de collaboration plus que la moyenne dans le domaine des travaux de maintenance et du service clients. En revanche, les entreprises de plus de 1000 collaborateurs en font usage plus que la moyenne pour l'accès au savoir d'experts.



Utilisation et taille de l'entreprise

Rapport de communication	Nombre de collaborateurs						∅
	< 100	100-199	200-499	500-999	1000-2499	> 2500	
Réunions du management	7.00	5.57	6.60	5.87	6.59	5.40	6.20
Réunions de coordination	7.75	6.43	7.06	6.38	7.73	7.20	7.21
Communication de projet virtuelle	6.62	5.43	6.44	6.88	6.86	7.11	6.59
Communication entre partenaires / réunions de coordination	5.56	4.50	5.44	5.63	5.86	4.30	5.20
Conseil clients / Account Management	3.94	3.57	2.87	3.00	4.18	3.55	3.61
Entretiens	3.50	2.64	3.44	3.13	4.50	4.00	3.67
Travaux de maintenance	5.13	3.93	4.33	4.25	5.57	5.45	4.91
Service clients	4.72	2.64	3.87	2.29	3.32	3.26	3.37
Accès au savoir d'experts	4.71	3.31	4.40	4.88	5.09	5.15	4.66

(Valeurs citées = valeurs moyennes. Echelle: 1 = jamais, 10 = toujours)

Le développement durable n'est pas encore une priorité

Quel que soit leur secteur d'activité et la taille de leur entreprise, la majorité des sondés voient l'intérêt des solutions de communication et de collaboration dans la réduction des coûts, l'amélioration de la productivité et l'accélération des processus de travail. Les aspects du développement durable ne sont pas une priorité. C'est un intérêt moindre pour tous les secteurs d'activité. C'est surtout le cas pour le commerce de détail et les entreprises de fabrication.

L'étude globale

L'étude globale se concentre sur les entreprises implantées dans plusieurs pays, mais dont le siège est en Suisse. 946 entreprises ont été sollicitées pour participer à cette enquête, basée sur un questionnaire électronique et six entretiens individuels. 128 enregistrements ont pu être exploités.

Berne, 18 mars 2013