

# État des lieux de la collaboration

2019–2020

Étude mondiale indépendante réalisée auprès  
de responsables informatiques et métiers



## Avant-propos

# Nous ne travaillons pas de façon intelligente.

Les technologies qui nous ont permis d'innover, de gagner du temps et de collaborer plus efficacement constituent aujourd'hui des sources de distractions et des obstacles à la collaboration en raison de la multiplication des outils.

Il suffit de regarder une journée de travail type pour s'en rendre compte. Aujourd'hui, chaque employé utilise 35 outils<sup>1</sup> différents en moyenne. Résultat, le travail est fragmenté et les équipes ont des difficultés à se concentrer.

Chez Dropbox, notre ambition est de concevoir une nouvelle vision de la collaboration en entreprise afin de rendre les outils plus efficaces, au lieu de les multiplier à l'envi. L'enjeu est d'autant plus important que les employés passent chaque jour plus d'un quart de leur temps à effectuer des tâches qui n'apportent aucune valeur à l'entreprise, comme jongler entre une dizaine d'applications sur leur téléphone et leur ordinateur portable ou rechercher les fichiers dont ils ont besoin.

L'étude que nous avons menée témoigne de l'ampleur du défi qui attend les responsables informatiques et métiers, mais elle met aussi en lumière une soif de transformation indéniable.

Pour parvenir à un avenir plus simple et mieux organisé, les entreprises doivent avant tout prendre le temps de la réflexion et adopter des solutions permettant d'apaiser le tumulte du changement, au lieu d'y contribuer.

Nous avons tous besoin d'un point de départ. C'est pourquoi j'espère que vous trouverez notre étude utile et qu'elle sera pour vous une source d'inspiration. Après tout, nous l'avons réalisée pour vous !

**Timothy Young**

SVP & GM, Dropbox Core

<sup>1</sup><https://www.pega.com/insights/resources/demystifying-desk-top-what-workforce-intelligence-reveals-about-technology-and>



# Introduction

**Nul besoin d'être un expert pour constater l'évolution de l'environnement de travail au cours des dix dernières années. Il suffit de jeter un œil à votre liste de tâches urgentes.**

Selon notre étude, l'une des principales difficultés du monde du travail actuel tient à la fragmentation de la collaboration.

Or, la collaboration des équipes est capitale. Les personnes que nous avons interrogées estiment que l'optimisation de chaque collaboration ainsi que l'accroissement de la flexibilité et de l'efficacité collaborative génèrent une réelle valeur ajoutée. Les avantages que les entreprises peuvent en retirer sont considérables et, parallèlement, les risques de l'inaction sont tout aussi importants.

Cette étude aborde la nature et l'incidence des problèmes que rencontrent actuellement les dirigeants d'entreprise, ainsi que le degré d'importance qui est aujourd'hui accordé à la mise en place de solutions appropriées.

Sauf indication contraire, les résultats présentés portent sur l'intégralité de l'échantillon.

Pour plus d'informations sur Dropbox Business, envoyez un e-mail à l'adresse [sales@dropbox.com](mailto:sales@dropbox.com) ou rendez-vous sur [dropbox.com/business](https://dropbox.com/business).



# Constats clés

## Qu'avons-nous appris ?



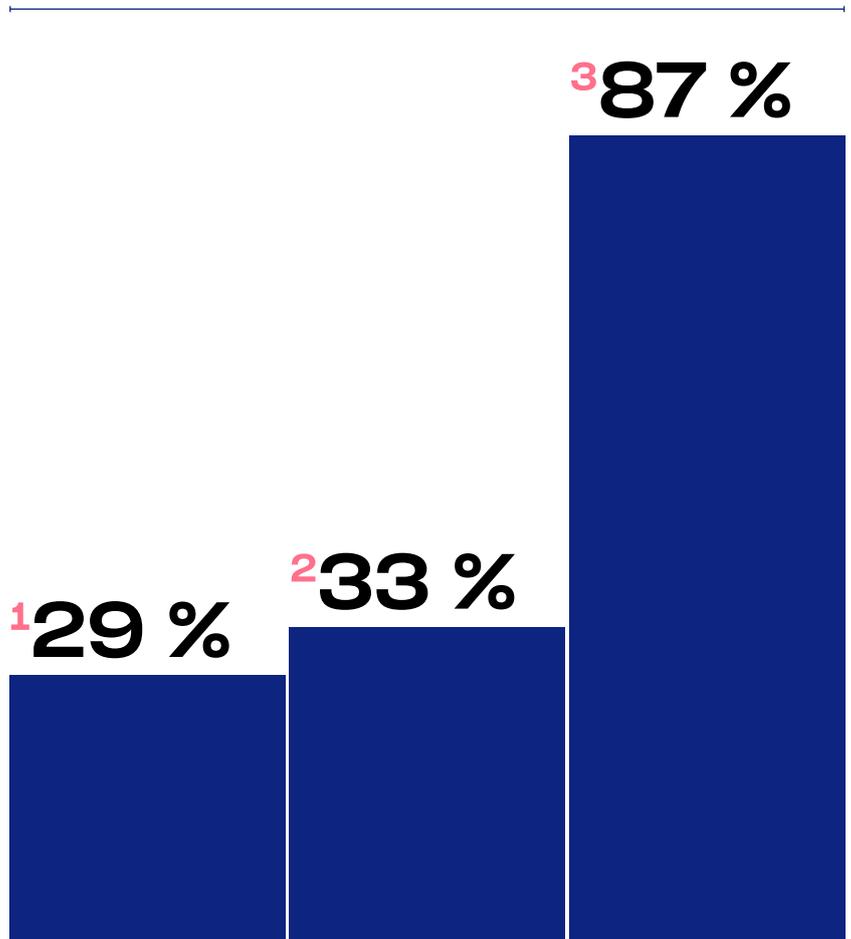
## Constats clés - 01

Dans de nombreuses entreprises, les méthodes actuelles de collaboration réduisent la productivité des employés. L'instauration d'une culture plus collaborative pourrait résoudre ce problème.

<sup>1</sup>En moyenne, les personnes interrogées estiment consacrer **29 %** de leur temps de travail à des tâches qui n'apportent aucune valeur.

<sup>2</sup>Parallèlement, **33 %** des personnes interrogées affirment que l'augmentation de la productivité des employés est une priorité absolue pour les 12 prochains mois.

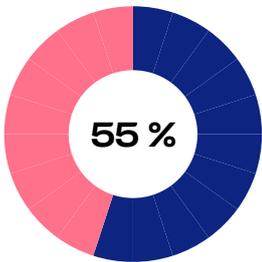
<sup>3</sup>Mais pour cela, **87 %** des sondés indiquent qu'ils doivent pouvoir répondre à la diversité des besoins exprimés par les équipes en matière de collaboration.



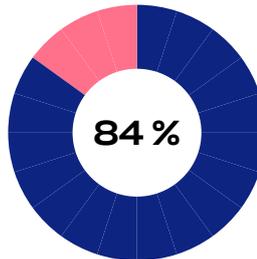


## Constats clés - 02

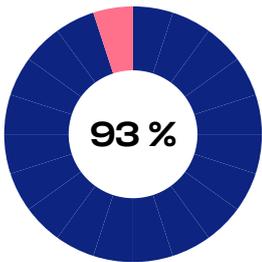
Le développement d'une culture plus collaborative ne sera peut-être pas une tâche facile, mais l'effort en vaut clairement la chandelle.



Prendre conscience du problème est un bon début. **55 %** des personnes interrogées estiment qu'il faut considérablement améliorer la collaboration au sein des équipes.



Les choses doivent changer. **84 %** des sondés pensent que la réussite de leur entreprise dépend de sa capacité à repenser les méthodes de collaboration des équipes.

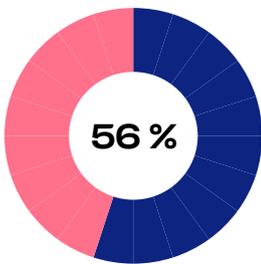


Malgré les difficultés susceptibles d'être engendrées par ces lacunes en matière de collaboration, **93 %** des répondants continuent de rencontrer des obstacles au renforcement de la collaboration, comme les mentalités et l'attitude des employés.

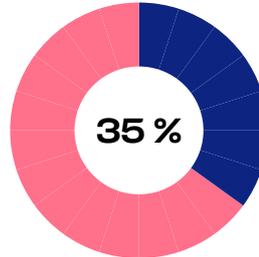


## Constats clés - 03

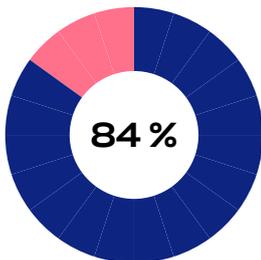
Les espaces de travail connectés, qui rassemblent les collaborateurs, les outils, les contenus et les conversations qui s'y rapportent, jettent les bases d'une culture collaborative tout en encourageant un changement plus global à l'échelle de l'entreprise.



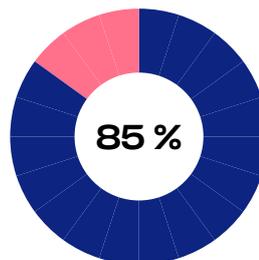
Pour **56 %** des personnes interrogées, des améliorations importantes s'imposent pour concevoir un espace de travail centralisé.



C'est pourquoi, pour **35 %** des sondés, les outils de collaboration figurent au rang des investissements prioritaires au cours des 12 ou 24 prochains mois.



Pour **84 %** des répondants, il importe d'investir en priorité dans la mise en place d'un espace de travail connecté pour améliorer la collaboration des employés.



Cet investissement peut servir de tremplin vers le succès. **85 %** des personnes interrogées estiment que la centralisation des contenus, des outils et des équipes dans un espace de travail connecté améliorerait les résultats opérationnels et la collaboration.



# Section 1 : Méthodes de travail actuelles

01



# Certaines tâches au travail sont inévitables, mais elles ne doivent pas pour autant entraver les missions qui ont une réelle importance pour les employés comme pour l'entreprise.

Les tâches administratives rébarbatives tendent aujourd'hui à accaparer l'attention des employés au détriment de l'innovation. Dans l'environnement de travail moderne, les employés consacrent trop de temps aux activités administratives au lieu de se concentrer sur les activités créatives. Ne pourraient-ils pas utiliser leur temps à meilleur escient ?

La réponse est bien évidemment oui. L'innovation et la créativité peuvent donner à une entreprise une véritable longueur d'avance sur ses concurrents directs. Il convient donc de leur accorder une attention prioritaire.

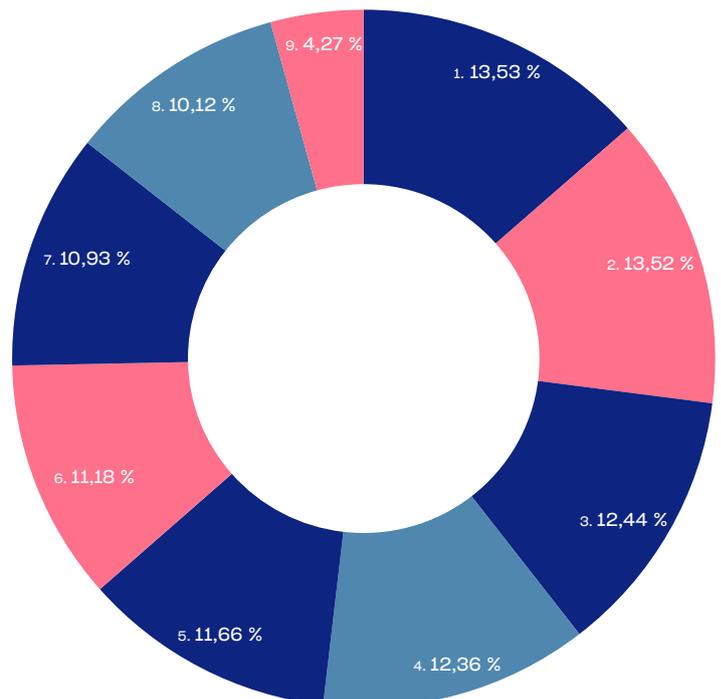
En moyenne, les personnes interrogées passent 26 % de leur journée de travail à traiter leurs e-mails et à participer à des réunions. Certes, ce chiffre est quasi identique au temps consacré à la stratégie, à la planification, aux tâches créatives, à l'innovation et aux séances de brainstorming (25 %), mais ce pourcentage devrait en toute logique être nettement plus élevé.

Soulignons d'ailleurs que d'autres tâches non essentielles absorbent également 45 % du temps de travail moyen des personnes sondées.



"Au cours d'une journée de travail, quelle proportion de votre temps consacrez-vous aux tâches suivantes ?" Question posée à l'ensemble des 2 500 personnes interrogées ; les résultats présentés ne tiennent pas compte des personnes ayant choisi la réponse "Je ne sais pas" (2 %).

1. Réunions (en personne, en ligne ou par téléphone)
2. Stratégie et planification
3. Gestion, lecture, rédaction et tri des e-mails
4. Échanges avec des collaborateurs au moyen d'outils de communication
5. Tâches créatives, innovation et séances de brainstorming
6. Création et présentation de fichiers, de contenus ou de données
7. Envoi et réception de feedback ou demande et réponse à des demandes d'aide
8. Recherche, récupération et distribution de fichiers, de contenus ou de données
9. Autres tâches



Pour plus d'informations sur Dropbox Business, envoyez un e-mail à l'adresse [sales@dropbox.com](mailto:sales@dropbox.com) ou rendez-vous sur [dropbox.com/business](https://dropbox.com/business).



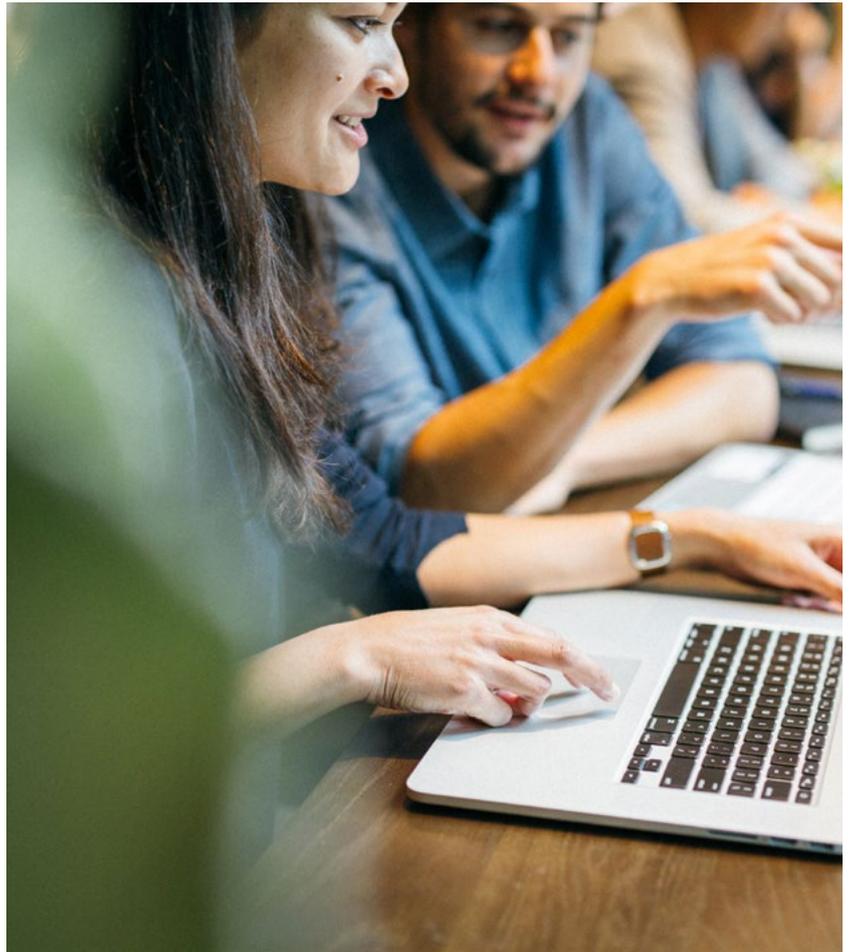
Ces tâches, principalement tournées vers l'interne, découlent de pratiques et de processus fastidieux qui empêchent les décideurs de mener à bien les missions susceptibles de profiter à l'entreprise et aux clients. Il n'est donc guère étonnant qu'en moyenne, les personnes interrogées passent 29 % de leur journée de travail à effectuer des tâches sans réelle valeur ajoutée.

Il est primordial que les entreprises éliminent les pertes de temps et redonnent aux décideurs le temps précieux dont ils ont besoin pour créer et innover. Une telle stratégie les mènera vers un succès garanti.

Prenant conscience du problème, les entreprises ont décidé de changer la donne. Ainsi, 33 % des personnes interrogées indiquent que l'augmentation de la productivité des employés est l'une de leurs priorités au cours des 12 prochains mois.

Une façon de relever ce défi consiste à mieux comprendre et satisfaire les besoins des employés. Près de neuf sondés sur dix (87 %) affirment que, pour augmenter la productivité, ils doivent pouvoir répondre à la diversité des besoins exprimés par les équipes concernant la collaboration. Le message est clair : en matière de productivité, la collaboration sera un paramètre essentiel de l'équation.

Un autre point de départ consiste à permettre aux employés de partager efficacement des informations pertinentes en temps réel. Pour 84 % des personnes interrogées, la facilité de partage fait partie intégrante de la productivité des employés de leur entreprise.



**La mise en œuvre d'une culture collaborative présente de très nombreux avantages. Les entreprises qui en sont conscientes et qui adoptent rapidement des mesures en ce sens prendront une avance décisive sur la concurrence.**



La simplification des méthodes de travail des employés et des équipes devrait également favoriser la collaboration et, par conséquent, la productivité. Pour 28 % des répondants, il s'agit d'une des priorités absolues des 12 prochains mois, ce qui indique que, même s'il reste du travail à accomplir, cette tâche est au cœur des préoccupations de ces entreprises.

Cet aspect revêt une importance d'autant plus grande que 85 % des décideurs interrogés estiment que la simplification des applications et des outils utilisés leur permettra de travailler

plus intelligemment. Ce type d'améliorations aura non seulement des retombées positives sur la productivité, mais aussi sur la satisfaction et le moral des employés.

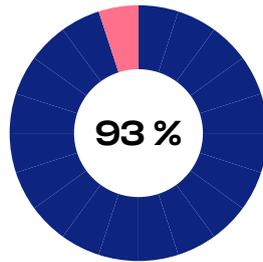
Face aux problèmes de productivité et de simplification qu'elles rencontrent, les entreprises ne peuvent plus se permettre d'ignorer l'importance d'une expérience de collaboration de qualité.



←  
**33 % des personnes interrogées affirment que l'augmentation de la productivité de leurs équipes est l'une de leurs priorités absolues.**

**Section 2 :**  
**Améliorer la  
collaboration au  
travail, un enjeu  
essentiel**

02



Proportion des personnes interrogées indiquant que leur entreprise continue de rencontrer des obstacles à l'amélioration de la collaboration

## Compte tenu des défis, évoqués plus haut, sur le plan de la productivité et de la simplification, il n'est guère étonnant que les enjeux de collaboration soient en passe de devenir l'une des priorités d'un grand nombre d'entreprises.

Près d'un tiers (30 %) des personnes interrogées classent la collaboration avec leurs collègues parmi les trois grandes priorités de leur département au cours des 12 prochains mois, tandis que plus de la moitié (55 %) estiment que de nombreuses améliorations doivent être apportées pour favoriser la collaboration interne et externe. Les entreprises doivent prendre ce sujet à bras-le-corps et miser sur la collaboration, faute de quoi elles risquent de se laisser distancer.

Les domaines qui ont été les plus lourdement pénalisés par les problèmes de collaboration sont, pour près de quatre sondés sur dix (37 %), la productivité des employés et, pour une proportion similaire (34 %), la satisfaction et le moral des employés. Mais les conséquences ne s'arrêtent pas là : 24 % des répondants placent le service client parmi les domaines les plus touchés et une proportion identique souligne l'impact sur l'innovation.

À long terme, les entreprises aux pratiques collaboratives inefficaces pourraient gravement pâtir de ces effets néfastes. Pourtant, elles ont la possibilité de les éviter si elles s'attellent à résoudre les différents problèmes.

Au vu des possibles conséquences préjudiciables, il est particulièrement surprenant que la grande majorité (93 %) des sondés indiquent que leur entreprise continue de se heurter à des obstacles qui entravent l'amélioration de la collaboration.

Faire évoluer la culture d'entreprise et l'attitude des employés peut être une tâche difficile, mais comme il s'agit de l'obstacle le plus fréquemment cité (36 %), il convient de mettre davantage en avant les avantages de la collaboration pour l'entreprise et, surtout, pour le personnel lui-même. Un peu plus des deux tiers (68 %) des répondants estiment que les collègues de leur département doivent accorder plus d'importance à la collaboration ; ils ne sont guère moins nombreux (65 %) à penser la même chose de leurs collègues des autres départements ou équipes.

Pour plus d'informations sur Dropbox Business, envoyez un e-mail à l'adresse [sales@dropbox.com](mailto:sales@dropbox.com) ou rendez-vous sur [dropbox.com/business](https://dropbox.com/business).



Il est d'ailleurs particulièrement édifiant de constater que 22 % des personnes interrogées estiment que les équipes dirigeantes de leur entreprise ne considèrent pas la collaboration comme un moteur de la croissance. Les directions d'entreprise doivent avoir une visibilité totale sur la productivité, le moral des employés, le service client et l'innovation. Elles devraient donc être les plus à même de comprendre les bienfaits et l'impact d'une bonne collaboration pour chaque employé.

La plupart des sondés ont déjà établi ce lien et attendent des mesures de la part de leur hiérarchie. Ainsi, pour 83 % d'entre eux, les équipes dirigeantes devraient accorder une plus grande importance à la qualité de la collaboration.

Malgré la prise de conscience collective de la nécessité de consolider le travail collaboratif au sein des différents départements, faire passer le message semble être le plus difficile.

Seuls 13 % des sondés sont d'avis que l'instauration d'une culture de travail plus collaborative ne relève pas d'un seul département et que chacun a un rôle à jouer. À l'inverse, 40 % estiment que cette responsabilité incombe au seul département informatique.

Cette attitude est contraire à la définition même de la collaboration. La technologie jouera sans aucun doute un rôle essentiel dans la mise en place d'une culture plus axée sur la collaboration, mais ce n'est pas en confiant cette tâche à un seul ou à deux départements que l'entreprise obtiendra les résultats escomptés.

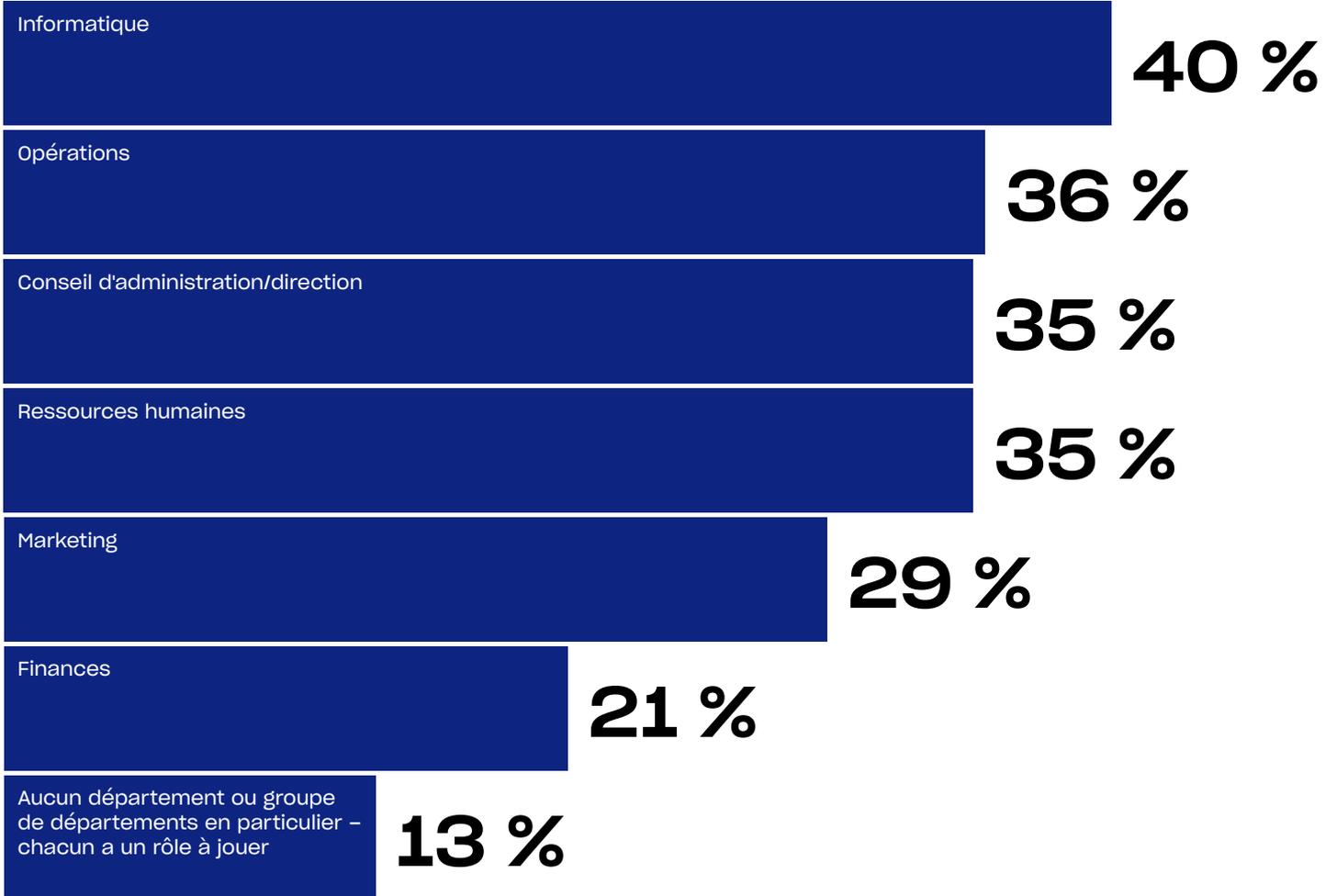
**Quelle que soit la démarche adoptée, les efforts fournis en valent la peine. Ainsi, 84 % des décideurs interrogés estiment que la réussite de leur entreprise dépend de sa capacité à repenser la collaboration interne et externe.**

Les faits sont on ne peut plus clairs. Les entreprises qui n'ont pas encore adopté un modèle collaboratif doivent d'urgence passer à l'action, et celles qui rencontrent des obstacles ne regretteront pas de s'être engagées sur la voie de la transformation. Il en va de leur avenir en tant qu'entreprise.



"Selon vous, quels sont les départements chargés d'instaurer une culture de travail plus collaborative dans votre entreprise ?"

Question posée à l'ensemble des 2 500 personnes interrogées



Pour plus d'informations sur Dropbox Business, envoyez un e-mail à l'adresse [sales@dropbox.com](mailto:sales@dropbox.com) ou rendez-vous sur [dropbox.com/business](https://dropbox.com/business).



# Section 3 : Créer l'espace de travail connecté de demain

03



- Comment mon entreprise peut-elle éliminer les problèmes qui découlent d'une collaboration déficiente ?
- Comment peut-elle surmonter les obstacles à la mise en place d'une culture collaborative ?
- Comment peut-elle tirer le meilleur de la collaboration ?

Les réponses à ces questions, toutes pertinentes, peuvent se décliner en trois domaines clés : les personnes, les processus et la technologie.

Comme nous l'avons évoqué, les processus internes fastidieux détournent les dirigeants de leur véritable mission. Il a également été prouvé que les mentalités des employés peuvent poser problème et que certains départements ne mesurent pas suffisamment l'importance de la collaboration.

Toutefois, il existe une demande manifeste pour des workflows simplifiés. La réponse aux problèmes évoqués plus haut pourrait donc se trouver du côté de la technologie.

Actuellement, 56 % des responsables interrogés estiment que d'importantes améliorations doivent être apportées pour établir un espace de travail unique qui rassemble les contenus, les outils et les équipes.

Ce constat peut servir de point de départ. Certes, la situation actuelle n'est pas parfaite, mais les entreprises souhaitent que cela change.

Plus d'un tiers (35 %) des sondés indiquent que les outils de collaboration figurent parmi les priorités d'investissement de leur entreprise au cours des 12 ou 24 prochains mois. En comparaison, une proportion légèrement supérieure (36 %) donnera la priorité à la sécurité de l'information.



Les entreprises doivent en effet continuer de miser sur les outils de collaboration si elles veulent en récolter les nombreux avantages.

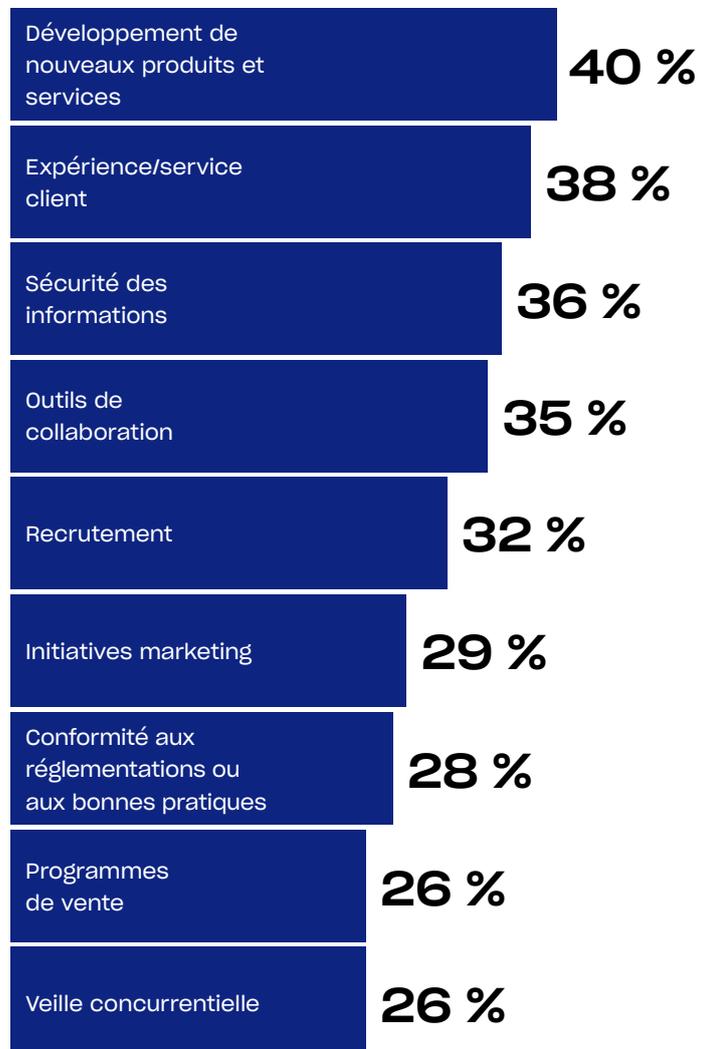
Plus de huit sondés sur dix (82 %) estiment que, pour réussir à innover, leur organisation doit avant tout investir davantage dans un espace de travail qui rassemble les contenus, les outils et les équipes au même endroit. Cette solution peut en effet contribuer à libérer le potentiel d'innovation, aujourd'hui bridé par des tâches administratives monotones.

Par ailleurs, 86 % sont d'avis qu'un espace de travail connecté rendrait le travail des équipes plus facile, plus efficace et plus agréable. Il contribuerait en effet à résoudre les difficultés que nombre d'entreprises rencontrent pour faire évoluer les mentalités. Toutefois, si la mise en place d'un espace de travail connecté peut effectivement réduire les obstacles découlant des employés ou des processus, peut-elle véritablement améliorer la collaboration ?

Là encore, la réponse est oui pour 84 % des répondants, qui pensent que les investissements en faveur d'un tel espace de travail amélioreront la collaboration interne et externe.

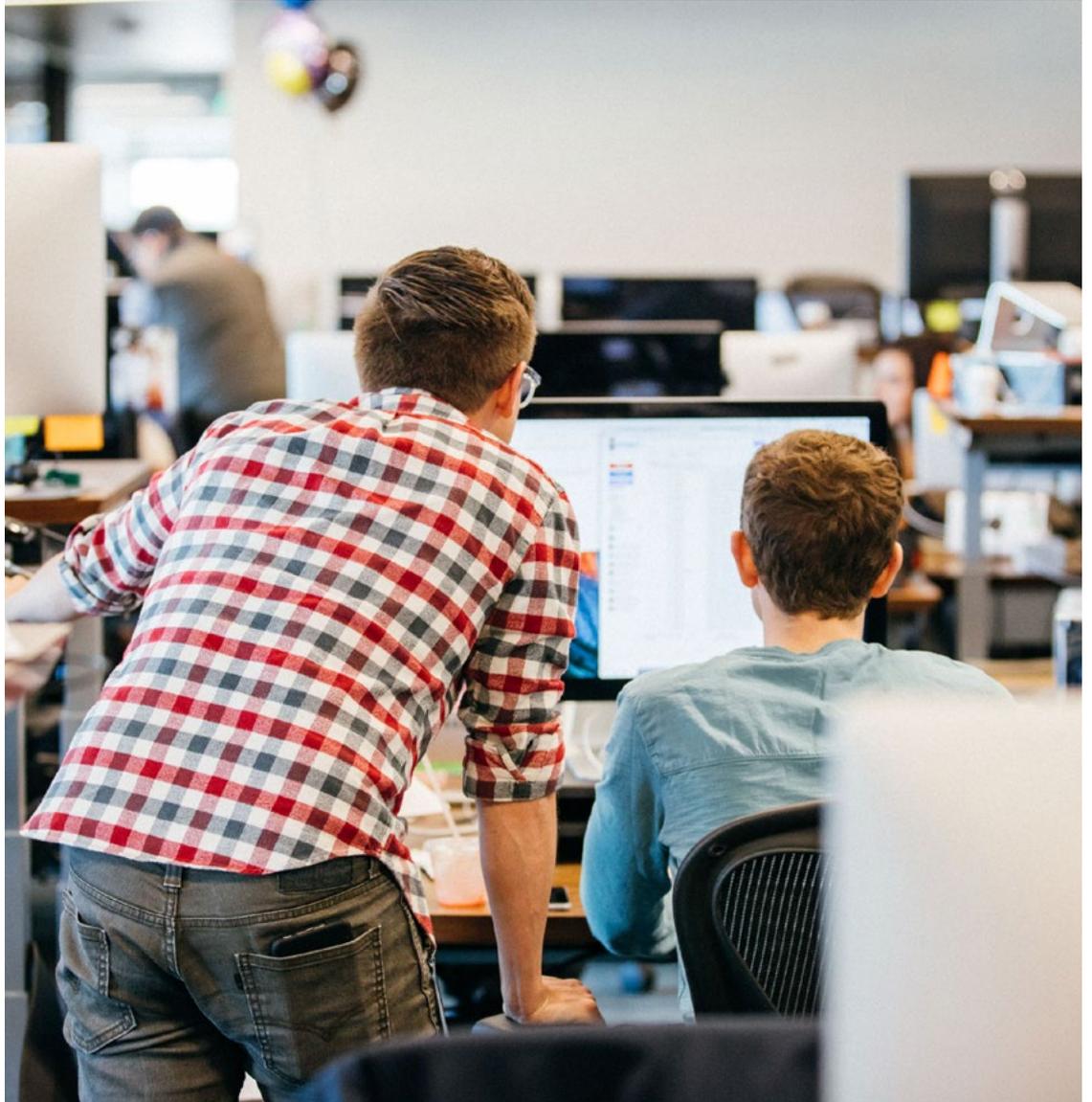


"Quelles sont vos priorités en matière d'investissement au cours des 12 ou 24 prochains mois ?" (combinaison des premiers, deuxièmes et troisièmes choix de réponses) Question posée à l'ensemble des 2 500 personnes interrogées





→  
86 % des personnes interrogées sont d'avis qu'un espace de travail connecté rendrait le travail des équipes plus facile, plus efficace et plus agréable.

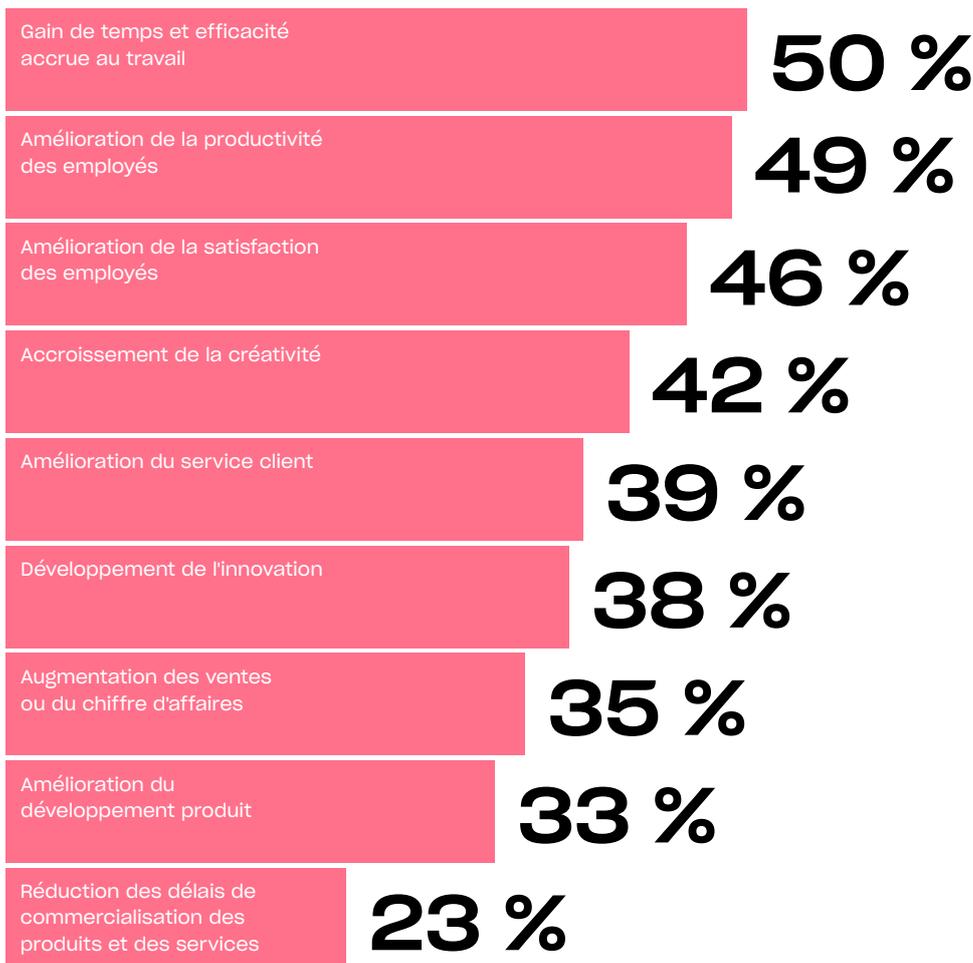




D'autre part, 83 % des personnes interrogées estiment qu'une approche plus unifiée du travail permettra de mettre un terme au cloisonnement de l'information qui empêche l'entreprise de renforcer sa culture collaborative. En plus d'entraver la collaboration, ces silos entraînent souvent de nombreux autres problèmes qui expliquent souvent les délais non tenus, les opportunités manquées et les tensions entre les employés.

Autre preuve du bien-fondé des espaces connectés : 85 % des responsables interrogés pensent que l'adoption d'un espace de travail permettant de rassembler les contenus, les outils et les équipes entraînerait une amélioration des résultats commerciaux et des méthodes de travail de leur entreprise.

Parmi ce groupe, 50 % anticipent des gains de temps et une efficacité accrue, tandis que 49 % prévoient une hausse de la productivité des employés. Face au manque de productivité criant dans les entreprises à l'heure actuelle, il serait dommage de se priver de ces avantages. En outre, 46 % des personnes interrogées prévoient une augmentation de la satisfaction des employés, et une fraction relativement importante des sondés table sur une amélioration de la créativité et des idées (42 %) et de l'innovation (38 %). Il va donc sans dire que les avantages d'un espace de travail connecté peuvent se répercuter dans l'ensemble de l'entreprise.





# Conclusion

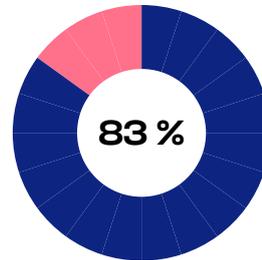
Les décideurs perdent un temps précieux **en interne** à effectuer des tâches non essentielles qui n'apportent aucune valeur ajoutée. À une époque où ils sont sous pression pour amorcer la transformation numérique de leur entreprise, ils délaissent la stratégie et la planification au profit des e-mails, des tâches administratives et d'autres activités rébarbatives.

**Rassembler les équipes** et se concentrer sur l'essentiel sont désormais des priorités pour les dirigeants d'entreprise que nous avons interrogés. De nombreuses organisations s'efforcent désormais d'insuffler une culture de travail plus collaborative pour permettre aux équipes mobiles, sur le terrain et dans les bureaux de travailler comme bon leur semble.

Toutefois, les employés opposent souvent une vive résistance aux **changements internes**, y compris lorsqu'il s'agit d'accroître la collaboration. Les équipes dirigeantes doivent mettre en évidence l'importance et l'utilité de pratiques de travail optimales pour leurs employés, leur entreprise et, au bout du compte, leurs clients.

Un **espace de travail connecté**, qui réunit les contenus, les outils et les équipes, est une première étape. Lorsque les ressources sont centralisées et donc plus faciles d'accès, le personnel est plus heureux, plus dynamique et plus productif, et évolue selon des paramètres de sécurité qui peuvent être contrôlés.

**De tels avantages** s'avèrent particulièrement intéressants sur le plan financier et permettent de pallier les défauts de l'environnement de travail actuel. Il serait dommage de se priver des avantages d'un espace de travail connecté, vous ne pensez pas ?



← **83 %** des personnes interrogées estiment qu'une approche plus unifiée du travail permettra de mettre un terme au cloisonnement de l'information qui empêche leur entreprise de renforcer sa culture de la collaboration.



Pour plus d'informations sur Dropbox Business, envoyez un e-mail à l'adresse [sales@dropbox.com](mailto:sales@dropbox.com) ou rendez-vous sur [dropbox.com/business](https://dropbox.com/business).



# Méthodologie et périmètre de l'étude



L'étude comportait des entretiens avec des décideurs de divers secteurs et pays, comme indiqué ci-dessous :

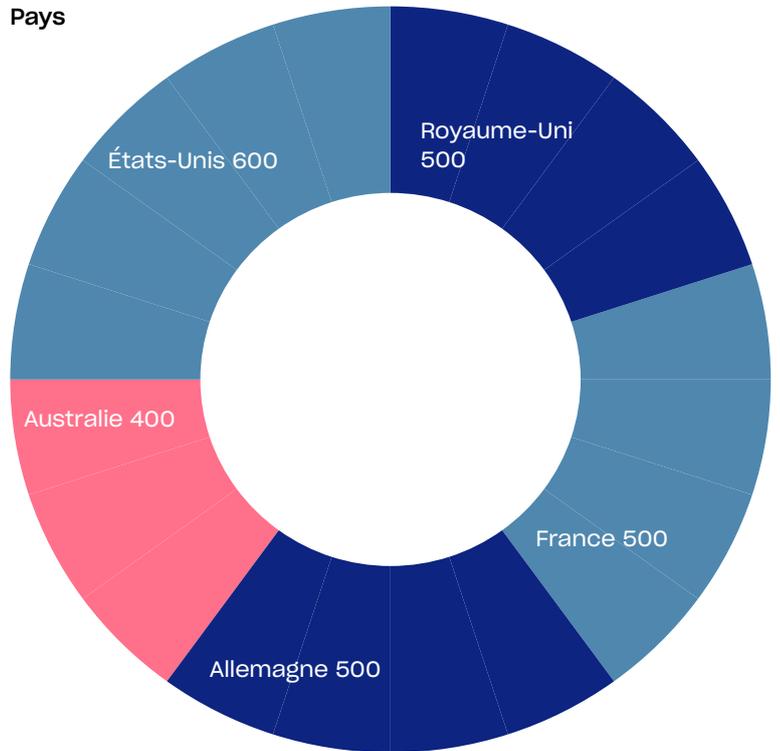
Dropbox a chargé Vanson Bourne, cabinet indépendant d'études de marché, de mener à bien les travaux de recherche ayant servi de base à ce livre blanc.

Au total, 2 500 responsables informatiques et métiers ont été interviewés en juillet et août 2019. Tous les participants sont issus d'organisations comptant au moins 250 employés. Ils doivent collaborer tous les jours avec au moins une personne et utilisent des logiciels et des applications dans le cadre de leur travail.

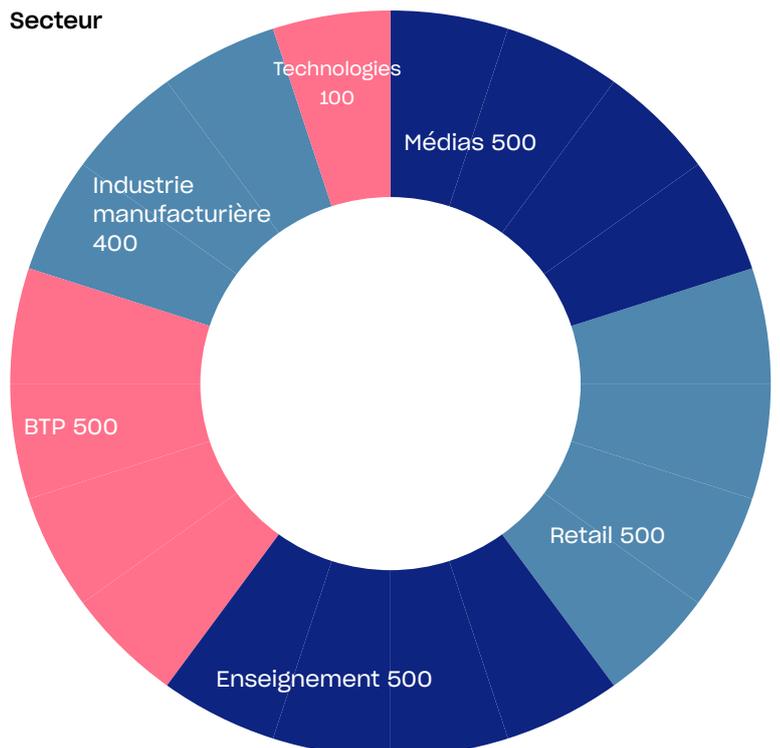


Les entretiens ont été menés en ligne ou par téléphone, à l'issue d'un processus de sélection rigoureux à plusieurs niveaux visant à ne retenir que les candidats remplissant les conditions spécifiées. Sauf indication contraire, les résultats présentés portent sur l'intégralité de l'échantillon.

### Pays



### Secteur



Pour plus d'informations sur Dropbox Business, envoyez un e-mail à l'adresse [sales@dropbox.com](mailto:sales@dropbox.com) ou rendez-vous sur [dropbox.com/business](https://dropbox.com/business).

### À propos de Dropbox

Dropbox est le premier espace de travail intelligent au monde conçu pour aider les individus et les équipes à se concentrer sur l'essentiel. Avec plus de 500 millions d'utilisateurs inscrits dans 180 pays, l'entreprise s'est fixé pour mission de réinventer la façon de travailler. Dropbox, dont le siège est situé à San Francisco, Californie, compte 12 bureaux à travers le monde. Pour en savoir plus sur notre mission et nos produits, consultez le site [dropbox.com/entreprise](https://dropbox.com/entreprise).

### Vanson Bourne

Vanson Bourne est un expert indépendant des études de marché pour le secteur technologique. La réputation que le cabinet a acquise dans l'analyse étayée et crédible, fondée sur la recherche, repose sur des principes de recherche rigoureux et sur sa capacité à solliciter l'opinion de décideurs chevronnés dans toutes les fonctions techniques et commerciales, tous secteurs d'activité confondus et sur tous les grands marchés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [vansonbourne.com](https://vansonbourne.com).

