

MOBILITYWARE

La collaboration mobile en entreprise

Cartographie de la collaboration
mobile pour de meilleurs résultats



Les objectifs de votre entreprise : l'oxygène qui alimente un écosystème de collaboration mobile

Un lieu de travail n'est plus du tout un lieu quelconque.

La raison : de plus en plus d'entreprises adoptent la technologie mobile comme un atout essentiel pour les équipes. Selon Forrester Research, les deux tiers des effectifs nord-américains et européens ont déclaré passer au moins un certain temps à travailler à l'extérieur du bureau.¹ Et ce nombre ne cesse d'augmenter, avec des personnes qui se connectent avec leurs collègues depuis un bureau à domicile, des aéroports, des cafés, des taxis, des bancs de parc...n'importe où sur la carte, vraiment.¹

Selon nos recherches, 49 % des collaborateurs en entreprise identifient la mobilité comme une partie importante de leur style de travail.²

« Sur toute mesure concernant où et quand les personnes travaillent dans le cadre d'un horaire quotidien ou hebdomadaire régulier, les employeurs sont de plus en plus souples », déclare le Wall Street Journal au sujet d'une enquête sur les employeurs nord-américains.³

« Les deux tiers permettent au moins à certains collaborateurs de travailler chez eux de temps en temps, contre 50 % en 2008, et 38 % permettent à certains travailleurs de le faire régulièrement, contre 23 % ».

LIEU OU BUT ?

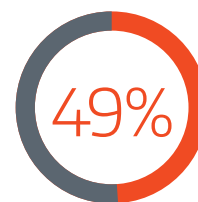
Récemment encore, un endroit pouvait définir la façon de travailler en équipe. Le lieu était important. L'espace physique était important. Les collaborateurs se rendaient dans le même lieu pour travailler ensemble, se réunir et atteindre des objectifs ensemble. Mais aujourd'hui, grâce à l'utilisation généralisée des technologies mobiles telles que le Wi-Fi, la messagerie, la vidéoconférence et les espaces de travail virtuels, ce qui importe le plus, ce n'est pas lieu, mais le but.

Les collaborateurs peuvent être situés n'importe où, mais ils peuvent encore travailler, se réunir et atteindre des buts communs ensemble. Simplement, ils le font virtuellement. C'est pratique, c'est satisfaisant et c'est rentable. Et parce que le lieu ne détermine pas qui peut faire partie de votre équipe, vous pouvez intégrer les meilleurs, où qu'ils soient.

Mais la possibilité de travailler à distance pose aussi certains défis uniques.

Par exemple, quelle est la meilleure façon de créer une équipe homogène lorsqu'ils sont habituellement en déplacement ou dans des endroits différents ? Comment faites-vous pour les garder motivés ?

Comment vous assurez-vous qu'ils disposent de l'équipement nécessaire pour accomplir leurs tâches correctement ? Comment vous assurez-vous qu'ils peuvent répondre aux besoins des clients où qu'ils soient ? Plus important encore, comment le fait de rendre votre équipe mobile vous aide-t-il à maîtriser les coûts, offrir une valeur commerciale, générer des résultats commerciaux positifs et garder votre entreprise compétitive ? Ici, nous allons répondre à ces questions et vous fournir des conseils pratiques sur la mise en place d'une stratégie de collaboration mobile pour votre entreprise.



des collaborateurs de l'entreprise déclarent que la mobilité joue un rôle important dans la façon dont ils travaillent.²

¹ TJ Keitt, « Framing The Business and IT Impact Of Mobile and Remote Work », 27 janvier 2012, disponible auprès de Forrester Research.

² Plantronics Persona Research, 2013.

³ Lauren Weber, « Employers Are Getting More Flexible—Up to a Point », le Wall Street Journal, 29 avril 2014, <http://blogs.wsj.com/atwork/2014/04/29/employers-cool-off-on-job-sharing/>.

⁴ Plantronics Mobile Collaboration Global Survey, 2016.



STRATEGIE D'ENTREPRISE A:

Stimuler la productivité individuelle

Flexibilité. Accès. Productivité.

La technologie mobile offre les trois à chaque membre de votre équipe. Elle donne aux gens la capacité de travailler efficacement seuls ou avec quelqu'un d'autre, où qu'ils se trouvent.

Les smartphones, les ordinateurs portables, les tablettes, les applications, les logiciels SaaS, l'accès aux données, les outils de réunion virtuelle : chacun d'entre eux contribue à faire en sorte que les collaborateurs puissent travailler depuis pratiquement n'importe où. Et chacun d'eux est considéré comme essentiel pour le maintien de communications constantes avec des collègues. Dans notre enquête, l'ordinateur portable, le smartphone, la tablette et le micro-casque ou oreillette sont classés comme les quatre périphériques de communication les plus essentiels pour le travail à distance.⁴

Après tout, la promesse de la technologie mobile est de faciliter le partage de l'information et de la communication, peu importe l'endroit où se trouve la personne. Bien sûr, la possibilité d'envoyer des e-mails, de partager des fichiers, d'échanger des messages représente simplement le premier enjeu.

L'accès à l'information et le maintien de la connexion, où que ce soit, dans le Cloud ou sur les systèmes d'entreprise, sont

essentiels pour permettre à un individu d'être productif. La clé : ce doit être utile.

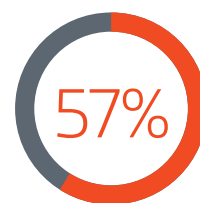
Toujours connecté, toujours prêt à aider à rationaliser le flux de travail en tout temps, en tous lieux.

C'est un défi presque universel parmi les répondants à notre sondage : 51 % ont déclaré que le plus grand défi auquel ils font face lorsqu'ils collaborent à distance est le manque de fiabilité de la connectivité réseau.⁴

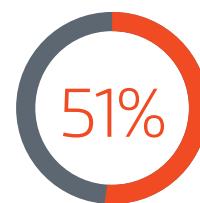
Néanmoins, il ne suffit pas de doter les gens de ces technologies si vous voulez qu'ils soient plus productifs et plus collaboratifs. Vous avez besoin de favoriser une culture de collaboration : une approche fluide du travail qui encourage chaque personne à communiquer continuellement avec ses collègues, où qu'elle soit.

Lorsque les gens peuvent facilement communiquer les uns avec les autres, par messagerie instantanée ou dans un espace de travail de collaboration par exemple, cela entraîne un meilleur partage de l'information en temps réel, ce qui contribue alors à développer les connaissances collectives de l'équipe, tout en renforçant les relations entre les membres.

Le résultat net : plus rapide, prises de décisions plus éclairées, qui contribue à favoriser la productivité individuelle.



des collaborateurs mobiles déclarent que leur ordinateur portable est l'outil de communication le plus essentiel lorsqu'ils travaillent à distance.⁴



des collaborateurs mobiles déclarent que le manque de fiabilité de la connectivité réseau est le plus grand défi auquel ils font face.⁴

⁴ Plantronics Mobile Collaboration Global Survey, 2016.

STRATEGIE D'ENTREPRISE B:

Constituer des équipes fortes

Aujourd'hui, les membres de votre équipe peuvent venir de n'importe quel endroit et se trouver n'importe où. Même si avoir une vaste équipe a de nombreux avantages (un vivier mondial de talents et le potentiel de mieux conserver des collaborateurs), le principal défi est de faire l'effort de rester continuellement en contact l'un avec l'autre.

Dans notre enquête, il était évident que de nombreux répondants percevaient la nécessité de constamment rester en contact avec des collègues; 90 % comptent beaucoup sur des applications de messagerie (par exemple, SMS, Messenger, Skype, WhatsApp, WeChat), tandis que 72 % comptent sur les applications de collaboration (p. ex., Jabber, Skype Entreprise, Webex).⁴

Plus les membres d'une équipe communiquent les uns avec les autres, plus les connaissances sont échangées. Et avec le partage des connaissances se développent la pensée créative, une innovation accrue et, finalement, une mise sur le marché plus rapide.

L'incapacité à organiser des réunions occasionnelles avec des collègues est l'une des trois principales préoccupations pour les collaborateurs mobiles, avec l'incapacité à collaborer de manière improvisée et le manque de visibilité auprès des cadres supérieurs.

Notre enquête a montré que 30 % des répondants estiment que l'un de leurs plus grands défis de carrière est de manquer des opportunités de collaboration improvisées.⁴

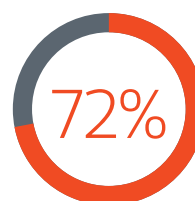
La solution est d'avoir des outils de gestion de flux de travail tels que les applications de communications unifiées (UC), le partage de fichiers et la virtualisation de bureau. Chacun d'entre eux peut faciliter la collaboration entre de grands groupes variés et différents.

La capacité à travailler dans un espace virtuel commun (p. ex., Jive ou Yammer), où les informations peuvent être partagées en temps réel et les réunions audio et vidéo (p. ex., Skype Entreprises, Webex, Jabber) peuvent se dérouler de façon fluide, aide à combler les distances entre les membres de l'équipe.

Même avec un accès facile à leurs collègues, les individus ont besoin de parfaire certaines compétences pour s'assurer qu'ils sont productifs et efficaces. Par exemple, peut-être que le plus puissant outil de communication que toute personne possède est sa propre voix. Une célèbre étude sur la communication entre individus montre que lorsqu'on peut seulement entendre (et non voir) une personne qui parle, 87 % de ce qui est communiqué est le résultat

du ton de la voix de cette personne.⁵ Parler et s'exprimer clairement a un grand impact sur le succès d'une initiative de collaboration. Ecouter attentivement est tout aussi important.

Mais même la puissance de la voix humaine peut devenir inefficace si les orateurs n'ont pas la bonne technologie ou ne savent pas comment l'utiliser de façon optimale. Avoir un micro-casque ou oreillette, par exemple, qui permet à un membre de l'équipe mobile d'entendre et d'être clairement entendu, malgré le bruit de fond, peut faire toute la différence pour dynamiser la productivité de l'équipe.



des collaborateurs mobiles déclarent utiliser régulièrement les applications de collaboration comme Jabber, Skype Entreprise et Webex.⁴

⁴ Plantronics Mobile Collaboration Global Survey, 2016.

⁵ Albert Merabian and Morton Wiener, « Decoding of Inconsistent Communications », Journal of Personality and Social Psychology 6 (1967) : pp.109-114.



Considérations pratiques pour la cartographie de votre écosystème mobile

Selon un rapport, seulement un tiers des professionnels utilisent des outils de collaboration sur des périphériques mobiles.⁶

La clé : intégrer la collaboration à votre culture d'entreprise, non pas uniquement comme quelque chose qui est possible avec la technologie, mais comme un élément inhérent à la façon dont les gens pensent qu'ils doivent travailler ensemble. Ici, nous présentons cinq critères pour la mise en œuvre d'une culture de collaboration mobile dans votre organisation.



⁶ Harmon.ie, « The State of Mobile Enterprise Collaboration 2014: From Personal Productivity Toward the Connected Enterprise on the Go », 2014.

1 Intégrer le partage des connaissances à la culture

Parce que la technologie de collaboration crée un seul espace de travail que tout le monde partage, elle peut rapidement devenir le lieu naturel d'échange d'information : connaissance du client, sujets tendances, conseils utiles et plus encore. Le résultat : le savoir collectif se développe, les individus sont immédiatement reconnus pour les connaissances qu'ils partagent et des idées sont générées pour faire avancer l'entreprise.

2 Faire confiance à votre équipe pour mener à bien le travail

Ce n'est pas parce que vous ne pouvez pas voir les membres de l'équipe à distance qu'ils ne travaillent pas. Il est essentiel de faire preuve d'un niveau élevé de confiance.

Dans le même temps, il est important d'avoir des objectifs clairs basés sur les performances. La valorisation et la motivation vont de pair avec le développement d'une équipe unie et productive. L'un des réels avantages d'un espace de travail commun est qu'il conduit à la transparence.

Tout le monde connaît la liste des choses à faire de l'autre, ce qui rend chacun plus enclin à être responsable envers chaque membre de l'équipe.

3 Adaptez le fonctionnement des outils à vos méthodes de travail.

Vos outils de collaboration mobile (par exemple, ordinateur portable, smartphone, applications, micro-casques/oreillettes) doivent naturellement s'aligner sur le flux de travail lui-même. Plus ils sont simples et intuitifs, plus ils seront utilisés et plus ils deviendront indispensables. En fait, ils s'alignent naturellement avec le flux de travail lui-même, sans friction. Et si les outils facilitent votre travail d'équipe, les membres de l'équipe passeront du statut de simples utilisateurs à fervents partisans, encourageant leurs collègues de travail à utiliser ces outils également.

4 Reconnaître le BYOD comme étant durable

Le BYOD (Bring Your Own Device) a été inspiré par ceux qui veulent être productifs en dehors du bureau, mais qui ne sont pas équipés avec les bons outils. Selon une étude récente, près de 98 % des jeunes de la génération Y apportent leurs propres périphériques au travail.⁷ Permettre aux membres de votre équipe d'utiliser leurs propres périphériques pour accéder aux fichiers et données, et de communiquer les uns avec les autres lorsqu'ils sont hors du bureau, est un grand pas vers la création d'une culture de collaboration.

5 L'accès aux données est essentiel

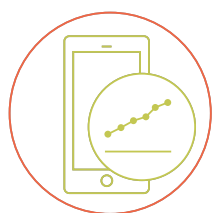
Les collaborations fructueuses ne se produisent que lorsque l'information est partagée ou accessible. Et pas uniquement l'information, mais également les outils nécessaires pour l'utiliser. Avec l'accès à distance aux données et applications, les membres mobiles de l'équipe peuvent partager et croiser les informations issues de plusieurs sources à partir d'un point central facile d'accès afin d'acquérir une meilleure perspective et une meilleure compréhension, et d'aider à réaliser les tâches. C'est la seule façon de leur permettre d'être vraiment productifs.

⁷ Oxford Economics, « The Always-On Economy: Survey analysis prepared for Plantronics by Oxford Economics », 21 décembre 2015.

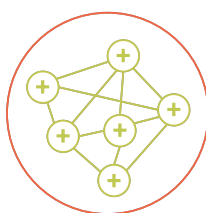
En résumé...

La cartographie d'un écosystème de collaboration mobile fonctionnel commence par l'examen des besoins individuels des membres de votre équipe, et se poursuit par l'observation de la façon dont les membres de votre équipe travaillent ensemble. Il est essentiel de favoriser cette culture de la collaboration évoquée plus tôt, où les efforts d'une personne sont collectivement encouragés, mais où les réalisations en collaboration d'un groupe sont reconnues et récompensées.

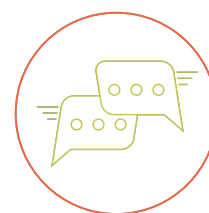
Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous mettez en place une stratégie de collaboration mobile...



1. La productivité augmente avec l'accès distant aux **ressources**, données et personnes de l'entreprise.



2. Les flux de travail de collaboration **s'améliorent** avec les outils de collaboration mobile qui permettent de travailler à partir de n'importe quel emplacement.



3. Les décisions sont prises plus **rapidement** grâce à la capacité de communiquer librement ensemble dans un environnement temps réel multi-point.



4. Les équipes distantes **partagent une communauté**, unissant l'entreprise virtuellement, car tous les membres de l'équipe sont dans le même espace, en même temps.



5. Travail et vie personnelle se **conjuguent** avec la possibilité de travailler virtuellement aux côtés d'une autre personne tout en conservant un horaire de travail flexible et adaptable.

A woman with dark hair pulled back, wearing a black headset, is seated in a car. She is looking down at a smartphone held in her hands. She is wearing an orange top and a gold chain necklace. The background shows the interior of a car with dark leather seats.

MOBILITYWARE

Pour en savoir plus sur la meilleure façon de naviguer dans l'écosystème mobile et d'élaborer une stratégie pour votre entreprise, rendez-vous sur plantronics.com/fr/cmpn/mobile-collaboration

Jetez un coup d'œil sur notre **Guide des réunions efficaces** pour des conseils judicieux sur la manière dont vos équipes peuvent travailler en collaboration plus étroite.

plantronics®