



Impacts de la crise sanitaire sur le digital interne

Enquête Flash d'Arctus n°4

Synthèse des enseignements

Crise sanitaire et digital interne

Enquête Flash d'Arctus n°4

Ce qu'il faut retenir (1/2)

Le digital est devenu sujet stratégique



Dans **77%** des entreprises répondantes, **l'équipement des salariés en outils digitaux** est un sujet **pris en compte par les instances dirigeantes**.



Ces **équipements** deviennent **indispensables**, ils permettent de **travailler indifféremment à distance comme au bureau**.



Ceci explique que plus de **3/4** des répondants considèrent désormais **le digital comme un sujet stratégique**.

Le management est en phase d'adaptation

La crise a imposé des **changements intenses principalement pour :**



Le management a donc adapté son fonctionnement dans **77%** des entreprises.

La crise a accéléré la transformation digitale interne



Avant le confinement de mars, seul **1/3** des répondants estiment leur entreprise **suffisamment équipée** pour travailler à distance.

Ils sont à peine plus d' **1/4** à considérer le niveau d'usage des outils digitaux de leur organisation comme **mature**.



A l'issue du confinement, **1 répondant sur 2** estime son organisation tout à fait prête à faire face à un retour du télétravail massif.



Ceci montre une **avancée de la maturité numérique interne**, correspondant, sans doute, à un gain de **3 à 5 années** dans le processus.

Ce qu'il faut retenir (2/2)

Les outils de la collaboration en temps réel sont en première ligne



Le confinement a poussé, en priorité, **35%** des entreprises répondantes à **faire évoluer ou déployer des espaces collaboratifs et sociaux en urgence.**



De plus, **57%** déclarent que **l'usage de ces espaces collaboratifs et sociaux a fortement augmenté pendant le confinement.**

L'usage des espace collaboratifs **permettant le travail synchrone** a connu **l'augmentation la plus importante** parmi les outils digitaux internes.

Les usages manquent encore d'accompagnement



63% des répondants **ont déployé des actions de support utilisateurs et la diffusion de tutoriels/guides d'utilisation**, pendant le confinement, pour répondre au **besoin accru d'accompagnement des usages.**



Malgré ces efforts, **92%** trouvent que **les solutions digitales internes déployées ne sont pas utilisées de manière optimale.**

La mise en place d'**actions de change management supplémentaires** est donc naturellement **prévue dans les prochains mois** :

Webinars, conférences
et formations en ligne



Formation en
présentiel



Mise en place d'une
phase pilote



Pourquoi cette enquête ?

Perspectives & Défis



Introduction

La crise sanitaire pousse à accélérer la digitalisation du travail



2020 : l'année du télétravail généralisé

Du 17 mars au 11 mai 2020, la société française a vécu une période de confinement, caractérisée par une interdiction de déplacement. Cette situation inédite a entraîné le recours massif au télétravail forcé et la nécessité pour les organisations de se mettre en ordre de marche pour assurer la continuité de leur activité. Dans bien des cas, c'est l'usage des technologies numériques internes aux organisations (intranet, plateformes collaboratives, etc.) qui a permis de poursuivre les activités.

Fin octobre 2020, la France connaît une nouvelle période de confinement et les entreprises sont de nouveau appelées au télétravail autant que possible pour limiter les risques de propagation du virus.

Une enquête sur un sujet brûlant pour les organisations

A l'heure où nous publions ce rapport, le besoin d'éléments d'analyse des impacts de la crise sanitaire sur nos modes de travail est plus que jamais d'actualité. Cette enquête, dont le terrain a été mené du 6 octobre au 6 novembre 2020, vise à comprendre quels sont les impacts de la crise sanitaire sur le digital interne des organisations : décisions stratégiques, déploiement opérationnel de solutions, accompagnement des utilisateurs, évolution des usages etc.

Méthodologie et profil des répondants

Recueil des données



Enquête menée du **6 octobre au 6 novembre 2020** auprès des clients, prospects et partenaires du réseau d'Arctus
Cette enquête s'adressait principalement aux personnes exerçant une fonction en lien avec la gestion du digital interne (responsable ou chargé de Communication / IT / RH, etc.).



Questionnaire, **auto-administré**, composé de **14 questions** (dont **1 question ouverte** et **4 questions de profil**).



Temps de réponse moyen inférieur à **5 minutes**.

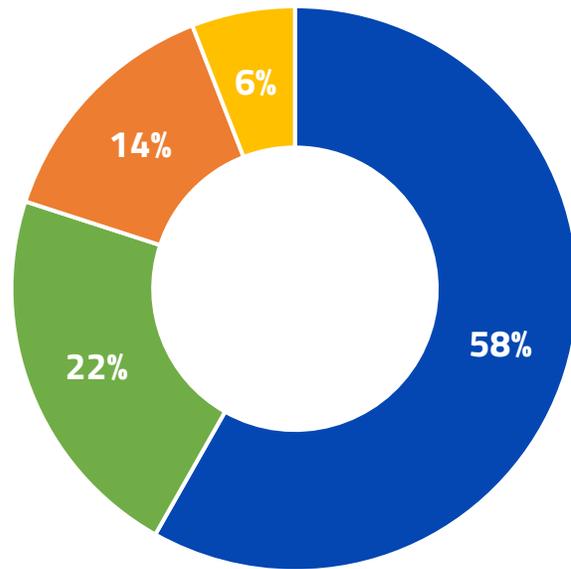


175 personnes ont répondu à l'enquête.
Après un travail de requalification, **170 réponses** ont été retenues.



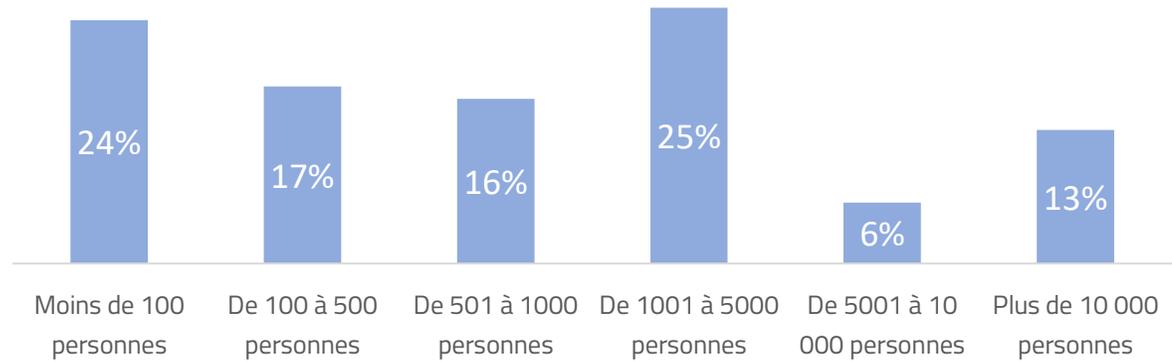
Profil des répondants

Secteur

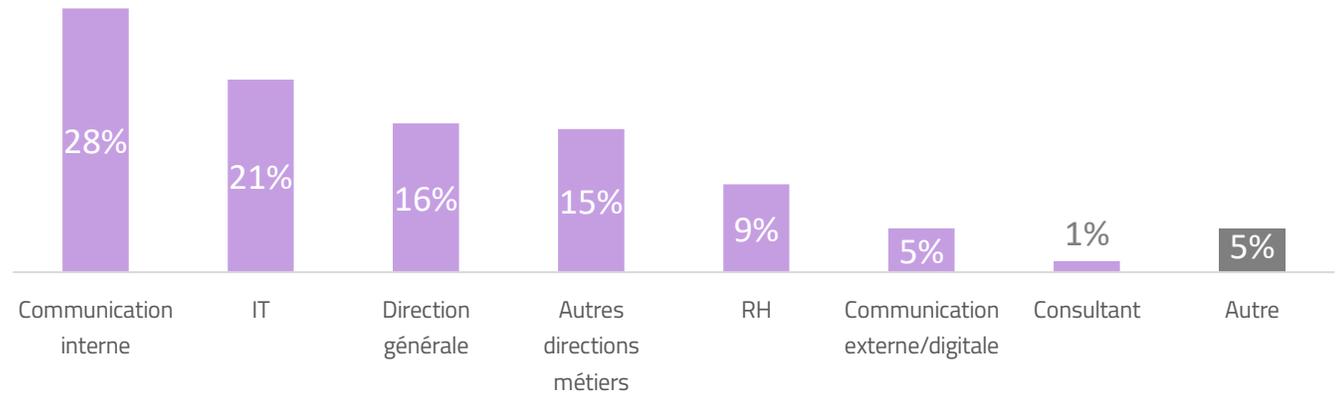


■ Services ■ Industrie ■ Administration publique ■ Parapublic

Taille de l'entreprise



Fonction de rattachement



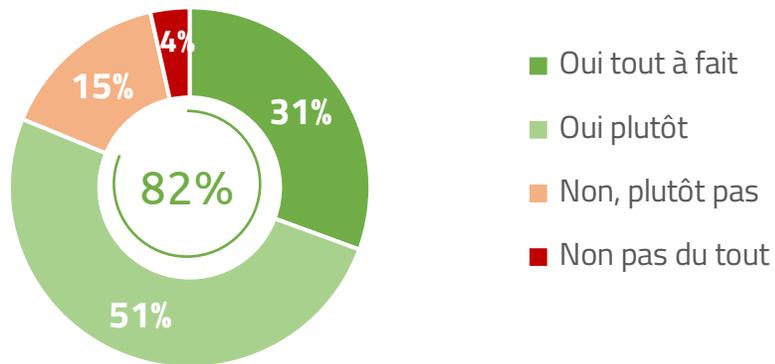
Impacts de la crise sanitaire sur le digital interne

Détails des réponses

En mars, des entreprises déjà prêtes à travailler à distance

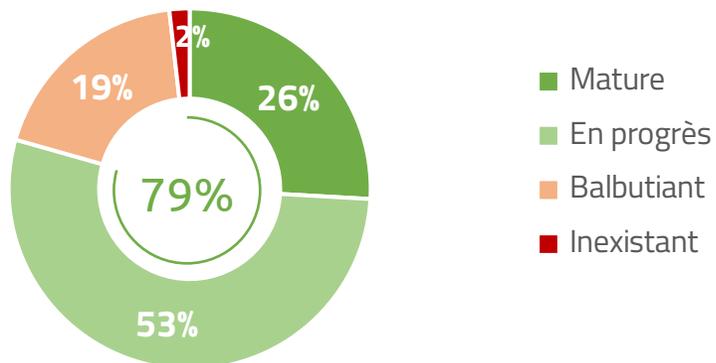
Selon vous, les collaborateurs de votre organisation étaient-ils suffisamment équipés au début de la crise sanitaire (matériel, outils numériques, etc.) pour poursuivre leur travail à distance ?

Question à réponse unique | 170 répondants



Selon vous quel était le niveau d'usages moyen de ces outils ?

Question à réponse unique | 170 répondants

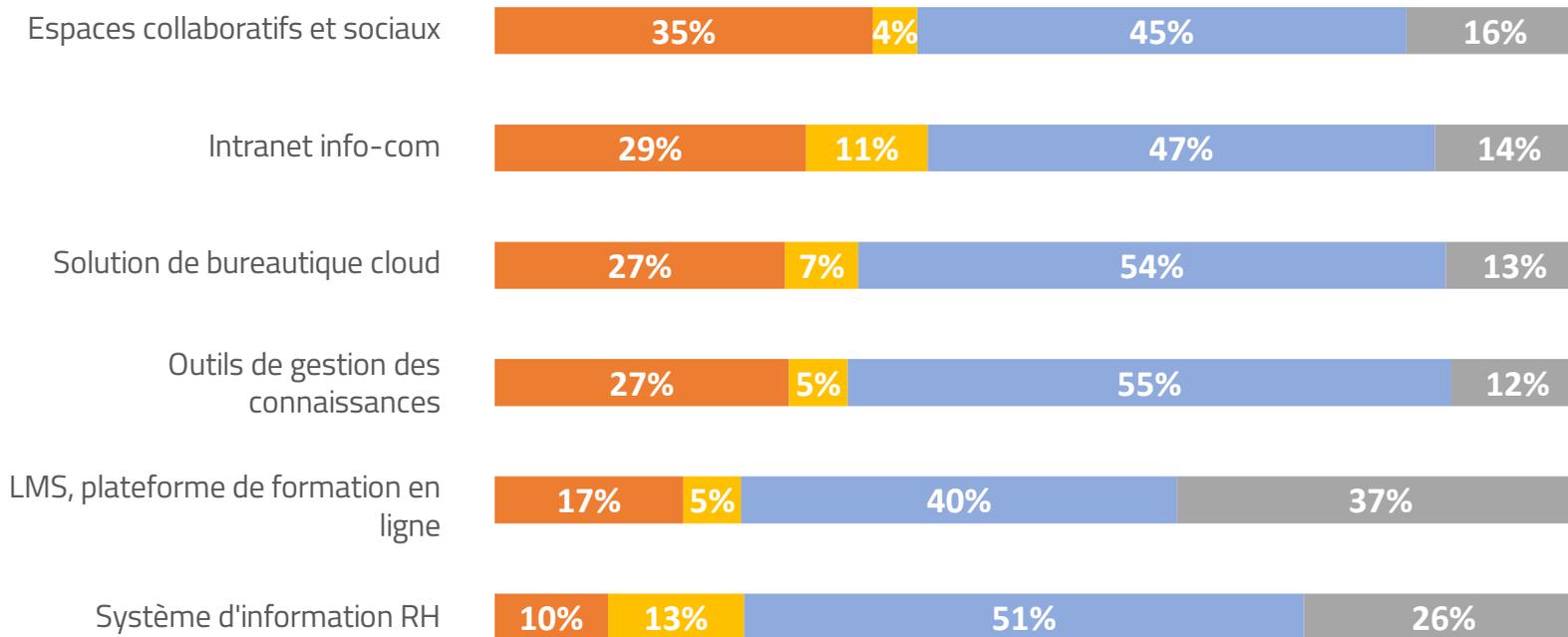


- ⚡ Environ 80 % des répondants estiment qu'en début de crise, leur organisation était **prête à faire face à la période intensive de travail à distance**, tant sur le plan des équipements que des usages.
- ⚡ Le niveau de préparation au travail à distance peut être vu comme une conséquence des politiques de télétravail amorcées avant la pandémie (notamment avec la crise des gilets jaunes et les grèves des transports en région parisienne). Si le confinement a eu un impact sur l'organisation des entreprises, ces chiffres montrent que les entreprises répondante étaient en grande partie prêtes pour s'adapter à cette situation inédite.
- ⚡ Les répondants issus du secteur des services s'estimaient suffisamment équipés au début de la crise et leur niveau d'usage était mature par rapport aux répondants des autres secteurs, notamment du secteur public.
- ⚡ Les répondants travaillant dans les Directions Générales ont une vision plus positive du niveau d'équipement que les autres.

Priorité à la coordination et à la communication !

Concernant les types d'outils suivants, à quel stade se situe votre organisation ?

Questions à réponse unique | Entre 144 et 161 répondants



- Déploiement ou évolution pendant ou suite au confinement
- Déploiement ou refonte envisagé dans les prochains mois
- Existant mais pas d'évolution réalisée ni prévue
- Absence de dispositif

⚡ Le confinement a avant tout poussé les entreprises à faire évoluer ou déployer en urgence des **espaces collaboratifs et sociaux** et un **intranet info-com** : deux outils indispensables pour continuer à travailler en mode projet, échanger de manière asynchrone et communiquer.

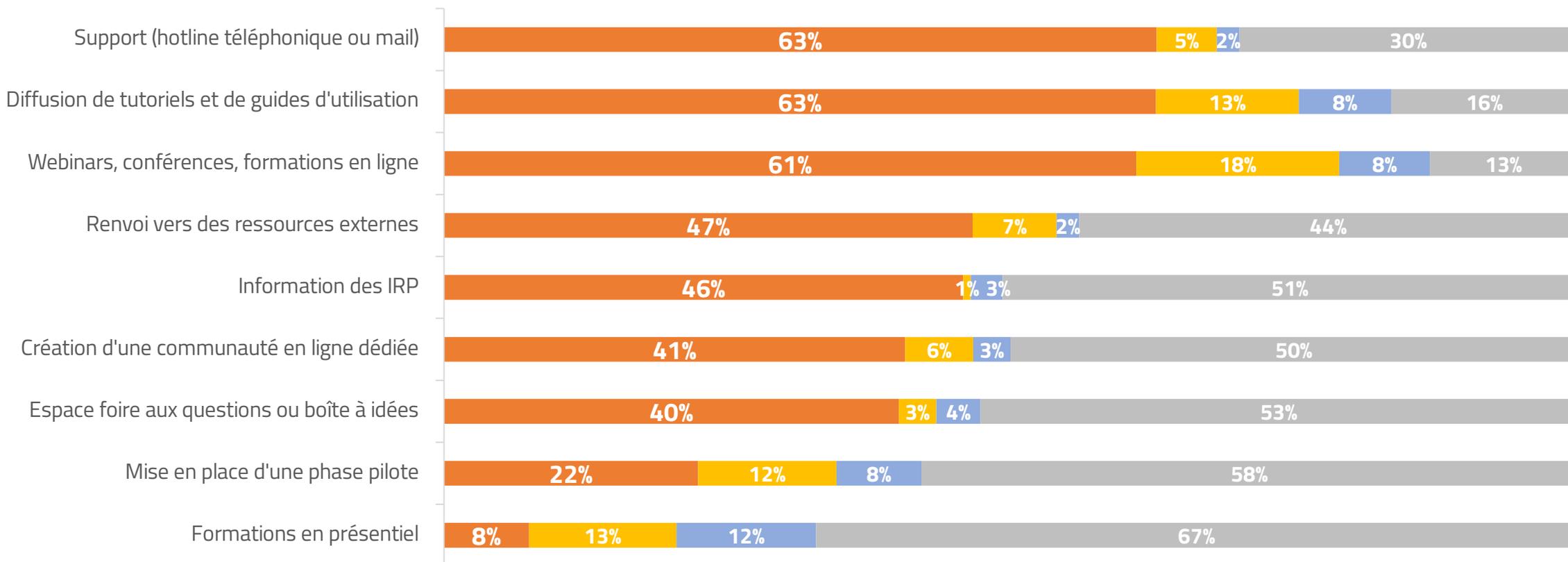
⚡ On note que le télétravail massif n'a pas eu d'impact dans **près de la moitié des entreprises qui ont fait le choix de ne pas faire évoluer leurs outils**. Une partie de ces entreprises étaient déjà suffisamment bien équipées pour le travail à distance.

Les webinars et formations en ligne ont le vent en poupe (1/2)

Depuis le début du confinement, quelles actions avez-vous implémentées pour renforcer les usages des outils digitaux de votre organisation ? (1/2)

Questions à réponse unique | Entre 144 et 162 répondants

■ Mis en place pendant le confinement
 ■ Mis en place à la suite du confinement
 ■ Mise en place envisagée dans les prochains mois
 ■ Non mis en place



Les webinars et formations en ligne ont le vent en poupe (2/2)

Depuis le début du confinement, quelles actions avez-vous implémentées pour renforcer les usages des outils digitaux de votre organisation ? (2/2)

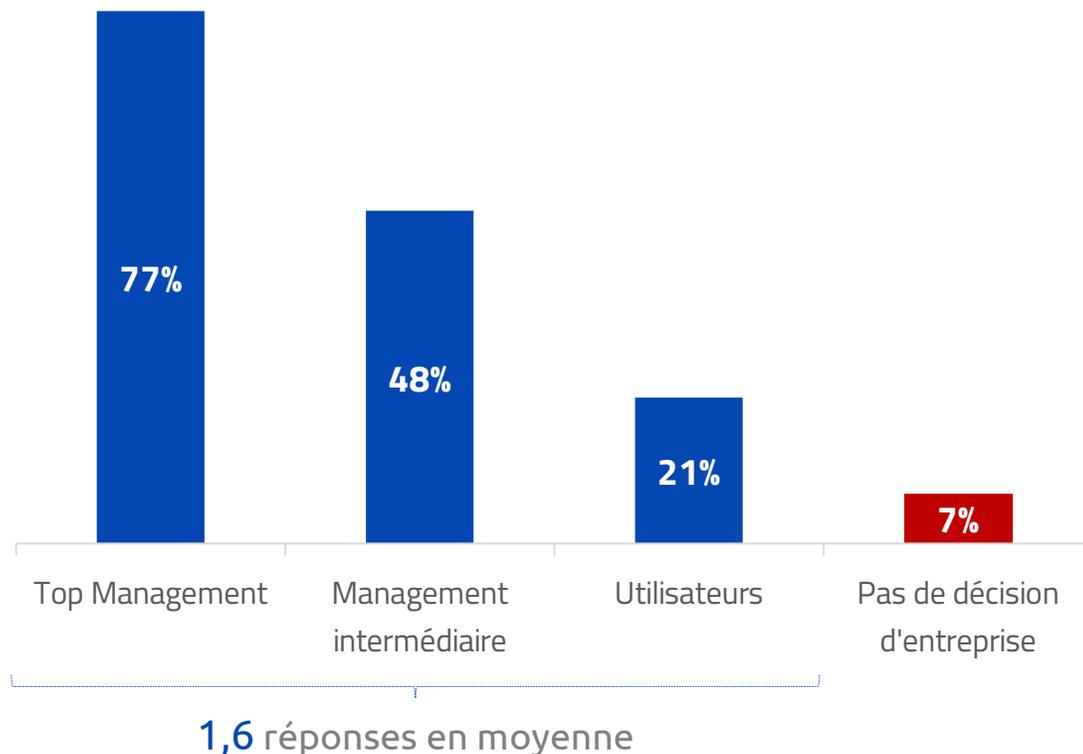
Questions à réponse unique | Entre 144 et 162 répondants

- ⚡ Le confinement a mis en exergue le besoin de plus accompagner l'usage des outils digitaux. Cela s'est traduit par plusieurs mesures, soit en continuité des plans d'accompagnement au changement mis en place avant, soit en réaction à d'éventuels manques.
- ⚡ Le **support utilisateurs** et la **diffusion de tutoriels ou guides d'utilisation** ont fait partie des actions prioritaires pour accompagner ces usages (63% pour les deux actions). Cela est cohérent avec notre analyse des plans d'accompagnement au changement (voir notre enquête [Flash 2017](#) dédiée au sujet).
- ⚡ On note par ailleurs que **les webinars, conférences et formations en ligne** ont le vent en poupe : **61%** des répondants témoignent de leur implémentation pendant le confinement et **26%** annoncent une mise à disposition suite au confinement ou dans les mois à venir.
- ⚡ Malgré un large déploiement **des formations à distance**, le présentiel n'a pas encore dit son dernier mot ! **25%** des répondants déclarent avoir mis en place (ou bien mettre en place prochainement) des sessions présentiel.

Le choix des outils est majoritairement porté par le top management

Depuis le début du confinement, qui participe aux décisions sur les outils digitaux internes ?

Question à réponse multiple – Réponse « Pas de décision d'entreprise » exclusive | 167 répondants

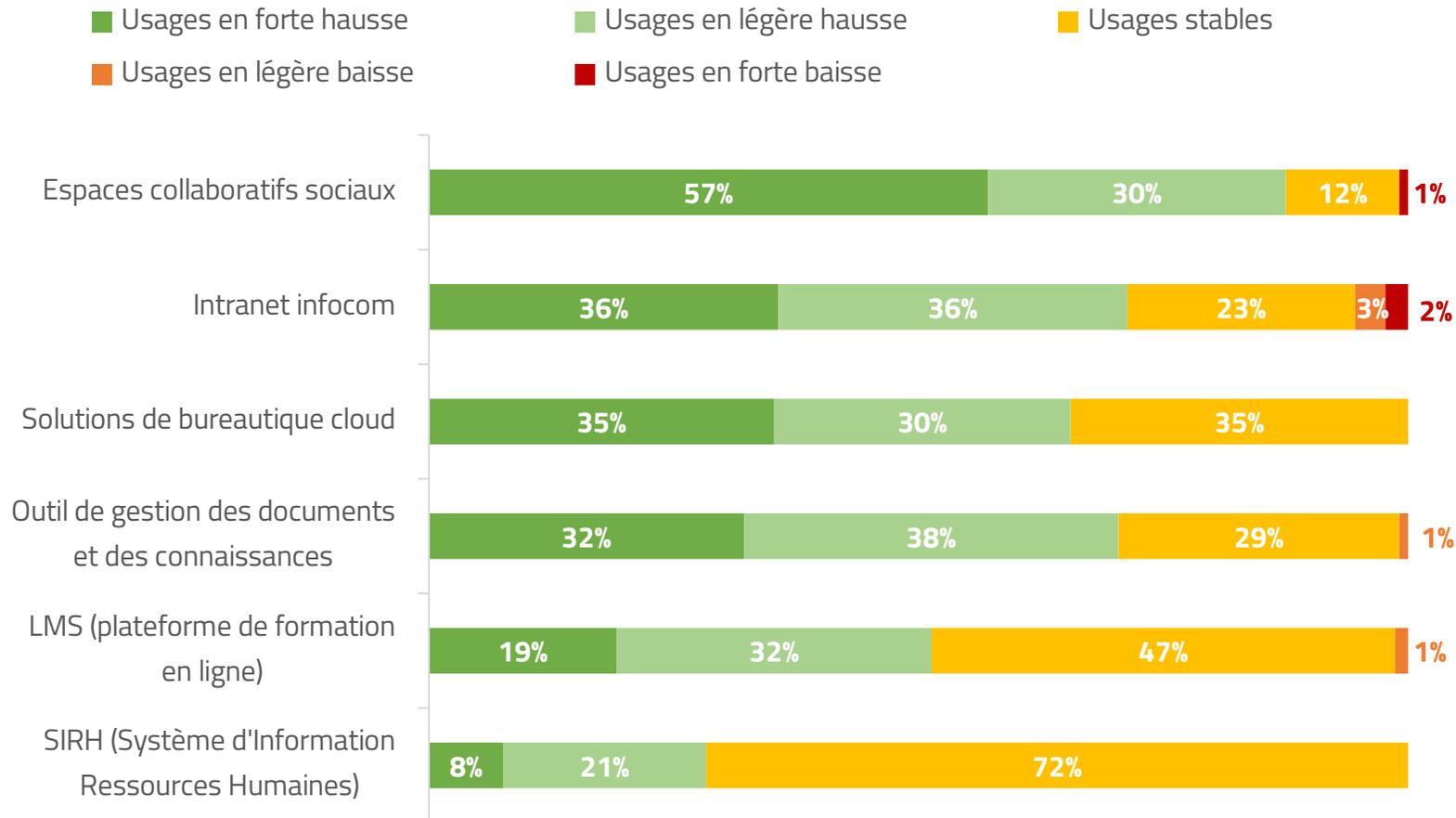


- ⚡ Le sujet du digital interne est jugé stratégique ! 77% des répondants mentionnent l'implication du **Top Management** dans les décisions concernant les outils digitaux internes.
- ⚡ En revanche, **les utilisateurs finaux** sont consultés dans moins d'**1 cas sur 5**. On peut craindre ici que les outils déployés ne tiennent donc pas toujours compte des besoins utilisateurs avec une possible répercussion sur le déploiement des usages.
- ⚡ **Pour 7% des entreprises répondantes, il n'y a pas eu de décision d'entreprise** : chacun était libre de choisir ses propres outils de travail et communication pour faire face au travail à distance.

Le confinement a favorisé les usages collaboratifs

Globalement, pendant le confinement, avez-vous observé une évolution des taux d'usage des dispositifs digitaux internes ?

Questions à réponse unique | Entre 92 et 119 répondants



⚡ Globalement, les usages des outils numériques ont augmenté pendant la période de confinement. Seuls les usages du SIRH sont restés relativement stables.

⚡ La palme revient aux espaces collaboratifs et sociaux, qui ont probablement remplacé un certain nombre de réunions et d'échanges informels.

⚡ 72% des répondants ont observé une hausse des usages de l'intranet : signe d'un besoin d'information accru de la part des collaborateurs.



Bilan

Des progrès contrastés en matière de télétravail



Comment vous positionnez-vous par rapport à ces affirmations à l'issue du confinement ? (1/2)

Questions à réponse unique | Entre 149 et 153 répondants



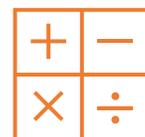
92% des répondants estiment leur organisation désormais mieux préparée au télétravail.

mais



92% trouvent que tout le potentiel des outils n'est pas utilisé.

et

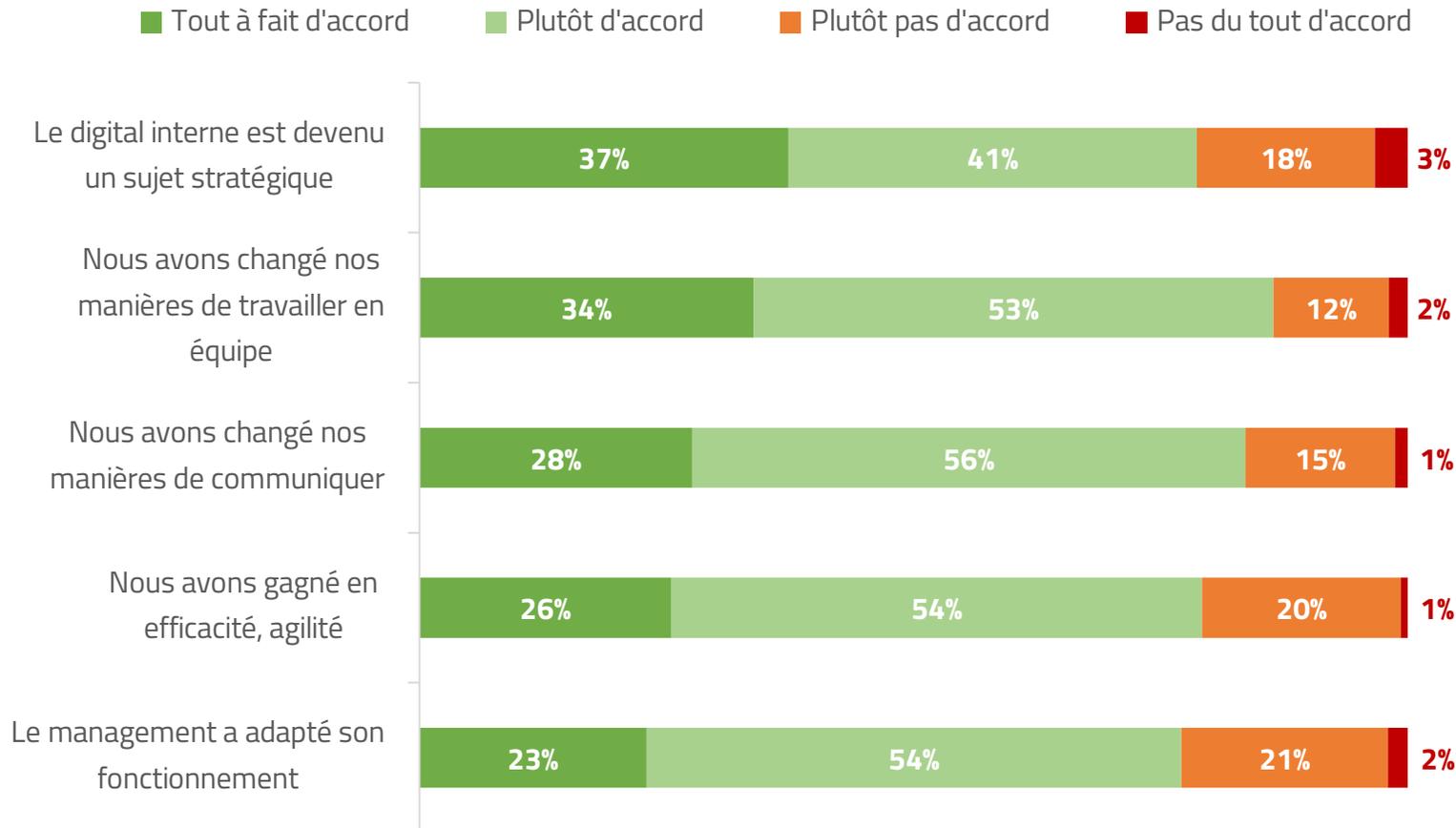


55% déclarent que le nombre d'outils est trop important dans leur organisation.

Le digital interne est désormais un sujet stratégique

Comment vous positionnez-vous par rapport à ces affirmations à l'issue du confinement ? (2/2)

Questions à réponse unique | Entre 148 et 154 répondants



⚡ Le digital est devenu un sujet stratégique pour 78% des répondants.

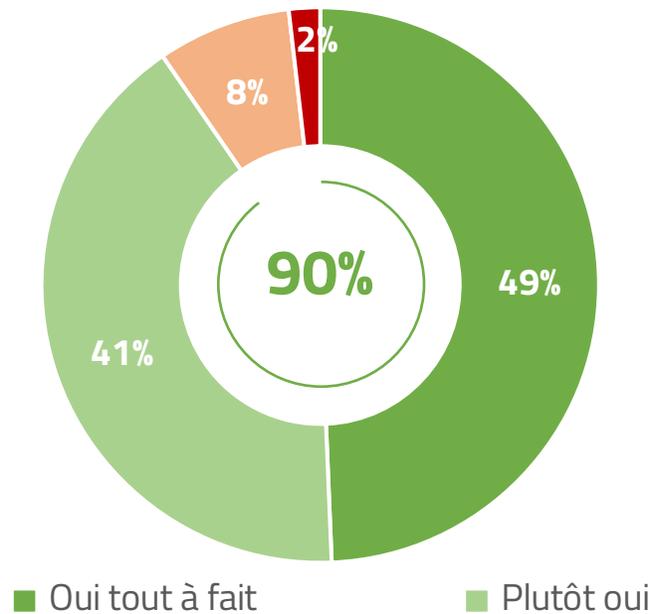
⚡ Le confinement a été une période d'intenses adaptations dans les organisations : changement des manières de travailler et de communiquer pour gagner en efficacité et en agilité.

⚡ Pour coller à ces évolutions, le management a également adapté son fonctionnement dans 77% des organisations répondantes.

Les organisations ont tiré profit du premier confinement pour se préparer au deuxième

Estimez-vous votre organisation davantage prête à faire face à un retour au télétravail forcé ?

Question à réponse unique | 169 répondants

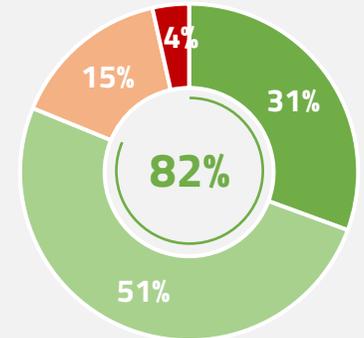


⚡ 90 % des répondants estiment que leur organisation est prête à faire face à un retour du télétravail massif. Des résultats qui témoignent d'une **accélération de la maturité digitale des organisations** en un temps record !

Rappel Q1:

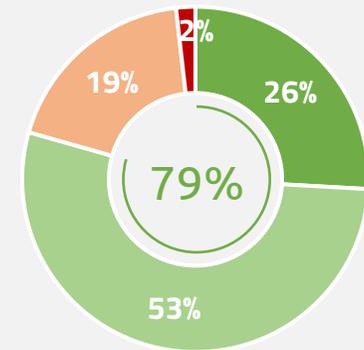
Niveau d'équipement au début de la crise sanitaire en mars pour poursuivre leur travail à distance

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non, plutôt pas
- Non pas du tout



Niveau d'usages moyen de ces outils

- Mature
- En progrès
- Balbutiant
- Inexistant



Commentaires libres

Avez-vous d'autres commentaires sur l'impact, les opportunités ou les risques induits par la crise sanitaire sur le digital interne de votre organisation ? (shadow IT, l'explosion du nombre d'outils, des notifications...)

Question ouverte | 34 réponses exprimées

Retours d'expérience sur le confinement

Des répondants ont profité du commentaire libre pour faire part de leur retour d'expérience :

Certaines entreprises étaient prêtes

« *Nous étions assez préparés par rapport à d'autres entreprises qui n'avaient pas du tout anticipé. Cela a permis un boost de l'utilisation de Teams.* »
« *Notre entreprise était déjà bien équipée grâce à l'utilisation de Gsuite depuis déjà plus de 4 ans.* »
« *RAS. Tout va bien. On était prêts et la maîtrise des outils digitaux et collaboratifs a progressé de façon assez naturelle et douce, sous la pression de la nécessité.* »

D'autres se sont bien adaptées malgré un contexte difficile

« *Travaillant déjà en télétravail avant la Covid, l'impact n'a pas été très fort, à part l'arrêt des réunions physiques avec les collègues. Pour d'autres, cela a été plus difficile, dépendant de plusieurs facteurs (nb de m² disponibles, présence d'enfants, etc.). Mais dans l'ensemble, nous nous sommes très bien adaptés.* »
« *Meilleure productivité et paradoxalement une plus grande proximité entre collaborateurs avec des interactions parfois non-professionnelles (yoga en équipe en vidéo, café virtuel et informel, etc.).* »
« *Usage de TEAMS dès le début du confinement, qui a disrupté tous les autres outils et modes de communication à disposition au préalable ...même la téléphonie !* »

Enfin, d'autres répondants nous ont fait part de réelles difficultés

« *Maintenance du parc informatique, plus difficile pour l'IT d'intervenir à distance.* »
« *Beaucoup de questions posées sur le lien social, le malaise pour ceux qui n'ont pas beaucoup d'activités possible en télétravail.* »
« *Difficile niveau social.* »

Des difficultés rencontrées

Des répondants ont fait part de difficultés qu'ils avaient rencontrées dans leur travail pendant le confinement.

⚡ Une explosion du nombre d'outils sans gouvernance

« Une multiplication des sollicitations par tous les canaux (mail, Slack, Teams, Téléphone) qui génère de la difficulté à centraliser l'information. » « Je pense que la multiplication des outils digitaux est un risque de dispersion de l'information et de baisse de productivité. Le nombre de réunions (calls, webinaires etc ...) accentue le stress des collaborateurs car le temps consacré à la gestion réelle de l'activité quotidienne se réduit. Beaucoup à faire en peu de temps parfois. Peut-être faut-il moins d'outils mais mieux utilisés ? »

« Le shadow IT s'est développé pendant le confinement car tous les salariés n'avaient pas d'outil pour être connectés au réseau de l'entreprise au début de la crise. »

⚡ Une absence d'accompagnement des nouveaux usages

« Dans mon organisation, la période de confinement de mi-mars à mi-mai a vu l'explosion des échanges par e-mails, par visios/calls, des chats et des notifications. [...] La mise en place d'un nouvel outil collaboratif (Teams) n'a pas été facilité car réalisé en plein confinement au moment où l'utilisation des outils de communication avait besoin d'être simple, plutôt réflexe (habitudes) et fluide ; en période d'apprentissage, c'était loin d'être évident. »



De bonnes adaptations face au confinement

Mais aussi, dans d'autres cas, une période d'adoption de nouveaux outils et d'homogénéisation des usages dans l'organisation

« Mise en place d'une digital workplace avec Lumapps, intégrée à Office 365, généralisation de Teams... *Un pas de géant depuis le début de l'année !* »
« Nous étions déjà en phase de déploiement et d'adoption de tous les outils O365 et également d'une plateforme LMS, tout le support (groupe Yammer pour répondre aux questions, adresse de ticketing, les webinaires...) était déjà mis en place ou prévu, cela n'a pas été mis en place pour le confinement, le confinement a permis / nécessité l'accélération de notre plan de déploiement et l'adoption d'une partie de ces outils. »
« Meilleure maîtrise de certains outils. Utilisation plus large de Teams. »
« Déploiement d'Office365 1 mois avant le confinement (1200 collaborateurs).. et généralisé au groupe (32000 collaborateurs) d'ici mars 2021. »

L'émergence de nouveaux usages

« Aspect positif : *réunions de plus en plus participatives et interactives* ('icebreakers', outils de sondages, outils type 'whiteboard', co-création à plusieurs mails sur des docs partagés). »
« A noté l'accélération de notre solution de web chat qui a été extrêmement utilisée alors qu'elle était encore beta. Elle est entrée dans les pratiques. La pièce 'café du commerce' qui a servi de liant est toujours très utilisée. »

L'accélération de chantiers de digital interne

« La crise a servi de *révélateur sur certains besoins* comme augmenter notre débit de connexion internet, déployer Teams beaucoup plus vite que prévu, repenser nos événements internes en digital. »
« La crise sanitaire a rendu *plus pressant le besoin de refondre notre intranet*. Une réflexion avait été initiée il y a un an, et a été accélérée suite au confinement. »
« *Audit du système SI en cours.* »

L'importance de conduire le changement dans la durée

⚡ Communiquer sur les bonnes pratiques

« Une fois le confinement passé, les mauvaises habitudes de travail reviennent et les bons outils et bonnes pratiques qui avaient permis d'être plus efficaces sont parfois abandonnés ... »

« Il a fallu communiquer sur les bonnes pratiques pour revenir aux usages recommandés à la fin du confinement. »

⚡ Former les collaborateurs

« Le digital interne nécessite une prise en main de la part des collaborateurs les moins expérimentés dans le domaine (génération X par exemple). Les entreprises doivent accompagner cette expansion du digital interne (formations, webinaires, réunions...). »

⚡ Accompagner les défis managériaux liés à ce type d'épreuve

« Risque de manque de déconnexion et journées à rallonge - sentiment de culpabilité si on n'est pas derrière son écran de travail non-stop. »

« Le passage d'une culture du présentisme au management par livrable, le passage d'un management défiant à un management de la confiance et de la délégation est loin d'être compris et engagé par tous les managers et dirigeants. Cela limitera l'extension des usages collaboratifs ou sociaux. »



En conclusion

Le point de vue d'Arctus

Le point de vue d' *Arctus* [★]

La crise sanitaire a joué le rôle d'accélérateur des nouvelles façons de travailler. Entre 3 à 5 ans ont été gagnés dans le déploiement des solutions de travail digital. **Le travail d'acculturation au digital demeure à conduire.**

Il a une triple application :

Continuer de faire évoluer le management

Le management par la confiance et la délégation ne semble pas encore unanimement appliqué. Des évolutions importantes, dont **l'invention d'un monde où réel et virtuel cohabitent en permanence**, doivent se déployer pour **accompagner ces défis managériaux** induits par la crise et en partie outillé par le digital.

Veiller à mettre en place des règles d'usage partagées

L'intégration du réel au virtuel appelle une vraie gouvernance. Bon nombre d'entreprises répondantes ont su s'équiper en amont de la crise ou juste à temps. L'absence de règles d'usages et la multitude des outils restent néanmoins souvent des points faibles. **La mise en place d'une gouvernance structurée** pour régir ces points semble essentielle.

Conduire le changement en accompagnant les nouvelles pratiques de travail

Le déploiement d'un outil, aussi « intuitif » soit-il, **ne peut se faire sans conduite du changement**. Espérons que la prise de conscience de l'évolution inéluctable du quotidien du travail, incitera les entreprises à mobiliser plus des ressources pour accompagner cette évolution digitale en conscience.



Pour aller plus loin



Ressources complémentaires

Sur le blog d'Arctus

- [*Reconfinement et télétravail : où en est votre organisation ?*](#), Nov 2020
- [*Régisseur webinar, une nouvelle compétence digitale ?*](#), Nov 2020

Sur internet

- [*Classement des services de visio : Zoom en tête, Teams dernier*](#), JDN, 24/11/2020 :
- [*Comparatif des outils de visio : deux leaders, un challenger... et un trainard*](#), JDN, 25/09/2020
- [*Webex : le concurrent de Zoom a enregistré 590 millions de participants en septembre*](#), Presse Citron, 27/10/2020
- [*Visio conférence : Livestorm profite de la dynamique du confinement et lève 25 millions d'euros*](#), Les Echos, 12/11/2020

A propos d' *Arctus*★

Eclaireur en transformation numérique

Au service de la transformation numérique et du digital working

Arctus est une société de conseil à taille humaine, qui couple une expertise pointue et une forte adaptabilité. Nous accompagnons nos clients dans la définition de leurs besoins stratégiques en lien avec le numérique interne. Nous intervenons également dans la réalisation des projets digitaux dont la vocation est d'optimiser le fonctionnement de l'organisation.



Notre approche sur-mesure se base sur une triple dynamique : technologique, organisationnelle et managériale. Nous nous appuyons sur une méthodologie éprouvée pour vous servir.

Les membres de notre équipe apportent leur valeur ajoutée dans les dispositifs d'information, de communication, de collaboration, de gestion des connaissances et d'innovation participative.

Nous intervenons sur l'ensemble de la chaîne de mise en œuvre de vos projets de la phase de définition du besoin jusqu'à leur déploiement notamment au travers de la conduite du changement et de la gouvernance.

Nous contacter

Nous nous tenons à votre disposition pour débattre de ces résultats et vous accompagner sur vos projets de déploiement des pratiques collaboratives.

www.arctus.com
contact@arctus.com
+ 33 (0)1 84 02 00 70

Suivez Arctus sur les réseaux :



L'Enquête Flash est une production collective réalisée par :



Isabelle Reyre
Directrice associée



Marie Leroy
Consultante



Patricia Ranaivosoa
Consultante junior



Thomas Millard
Consultant



Sébastien Chatel
Consultant



Yann Vialet
Consultant sénior

Découvrez aussi nos observatoires



Rendez-vous au premier trimestre 2021 pour la prochaine édition !

L'Observatoire Intranet & Digital Working est une étude permettant de mesurer le niveau de maturité numérique interne des organisations grâce à la métaphore de l'arbre de maturité digitale, une métaphore végétale qui évoque un univers vivant, riche et en mouvement.

- Le système racinaire de l'arbre représente le niveau d'engagement des salariés et des managers
- Les branchages de l'arbre représentent la richesse fonctionnelle des dispositifs rencontrés dans les organisations
- Les feuilles et/ou les fleurs représentent le niveau d'usage des dispositifs déployés

Télécharger les résultats 2019



Observatoire de la Créativité

En 2020, Arctus et l'Institut Boostzone ont mené la troisième édition de l'Observatoire de la créativité pour permettre à tout professionnel de partager son avis sur la manière dont son organisation permet l'expression de la créativité.

Par quoi est-elle enfermée ?
Comment est-elle libérée ?
Avec quelles méthodes ?

Mesurer l'aptitude à la créativité et à la rupture, c'est mesurer la façon dont les organisations acceptent, encouragent, valorisent les pensées et les initiatives en rupture.

Site Lost in Creativity

Télécharger les résultats 2020



L'Enquête Flash d'Arctus est un format d'étude plus synthétique, il permet d'approfondir l'analyse de certains thèmes de nos observatoires habituels.

La première édition (2017) portait sur l'accompagnement au changement des projets numériques internes.

La seconde édition (2018) traitait de l'usage des outils collaboratifs.

Enfin, la 3^e (2019) s'intéressait aux usages des outils collaboratifs en ligne.

Télécharger les résultats -
édition 1

Télécharger les résultats -
édition 2

Télécharger les résultats -
édition 3



A votre disposition pour échanger

Merci de votre attention

contact@arctus.com

+ 33 (0)1 84 02 00 70

Plusieurs pictogrammes sont issus de the Noun Project.