



Collaboration et innovation : assurer le succès de l'entreprise

20 octobre 2015

COMMANDITÉ PAR



Ce webinaire portant sur la collaboration et l'innovation, qui a eu lieu le 20 octobre 2015, a été organisé par Jim Love, DPI et directeur de la stratégie numérique, ITWC. Charlie Wade VPD, Entreprise, Produits et solutions, Rogers Communications. Le contenu suivant comprend deux articles écrits en lien avec le webinaire (et publié sur le site ITBusiness.ca), ainsi que les questions de sondage posées aux participants au cours du webinaire et leurs réponses.

Pourquoi la collaboration est-elle essentielle à l'innovation?

Les travailleurs ont toujours collaboré entre eux. Cependant, en raison de la main d'œuvre de plus en plus mondiale et du besoin pressant d'innovation, la collaboration est devenue importante, même essentielle, à l'environnement économique d'aujourd'hui.

Selon Gartner, 25 pour cent des organismes perdront leur position sur le marché à cause d'une « incompétence en affaires de nature informatique » d'ici 2017. La firme de recherche attribue cela à l'absence de réponse holistique aux tendances vers la consommarisation du milieu informatique.

Ce problème n'est pas inconnu au Canada. Le pays a reçu la note C en matière d'innovation sur le bulletin produit par le Conference Board of Canada, un groupe de réflexion à Ottawa. Le Canada n'est pas incompétent, mais il est loin d'être un élève modèle. Les outils et les technologies de collaboration d'entreprise peuvent aider, mais seulement si les employés les utilisent réellement. Gartner croit que les organismes devraient procéder à un examen stratégique des façons de travailler des employés et de la manière dont ils se servent des outils pour faire leur travail.

Ces outils, notamment la téléphonie intégrée, la mobilité, la vidéo, la messagerie instantanée, le clavardage et la présence, peuvent mener à un partage accru des connaissances et à un meilleur travail d'équipe. De multiples utilisateurs peuvent assister à une réunion ou travailler simultanément sur un projet, même s'ils se trouvent dans des villes ou des pays différents. Le manque de contact personnel et les différences culturelles peuvent nuire à la collaboration et, par le fait même, à l'innovation, mais il existe des outils, comme la visioconférence, les tableaux blancs virtuels et le partage d'écran qui aident à combler le fossé.

Nous constatons une surabondance de nouvelles idées et de clients proactifs, ce qui, selon Deloitte, rend l'innovation indispensable. Nous constatons également un nombre accru de travailleurs dispersés. « À l'ère du numérique, les outils de collaborations sont un vecteur considérable d'ouverture, dit Deloitte dans Digital Collaboration: Delivering Innovation, Productivity and Happiness. Il y a une relation directe entre l'esprit d'ouverture et la participation, l'innovation et, plus important encore, le bonheur de la main-d'œuvre. »

L'innovation peut se rapporter à l'identification d'obstacles, à la réduction de délais de mise en œuvre ou à la découverte d'améliorations opérationnelles permettant de créer de meilleurs produits ou services.

Au cours de la dernière année, nous avons remarqué chez les fournisseurs de communication unifiée une évolution vers une seule et unique plateforme, capable de marier la téléphonie, la vidéo, la visioconférence et la mobilité. Les solutions de communication unifiée gérées par infonuagique commencent à devenir des options intéressantes, notamment en raison de la pression exercée sur les services des TI pour qu'ils réduisent les coûts et travaillent avec un personnel réduit. La visioconférence a évolué et comprend maintenant le partage d'écran et les tableaux blancs interactifs, ce qui multiplie les occasions pour les travailleurs de participer et de collaborer. Comme la technologie est passée des salles de réunions aux postes de travail personnels, aux tablettes et, même, aux téléphones intelligents, il est encore plus facile de se joindre par appel vidéo : sans qu'aucune salle de téléprésence soit nécessaire. Nous constatons même le potentiel des technologies « prêt-à-porter » chez les travailleurs sur le terrain et

chez les techniciens pour favoriser la collaboration entre ces travailleurs traditionnellement indépendants.

S'ils sont correctement mis en application, les outils et les technologies de collaboration peuvent présenter de nombreux avantages, allant de l'accès à l'expertise interne à l'amélioration de la rétention des clients et à l'augmentation des profits. Certains de ces avantages se mesurent facilement (comme des frais de déplacement réduits ou une mise sur le marché accélérée). D'autres sont plus difficiles à quantifier, par exemple l'élimination des obstacles et l'innovation accrue, mais ils sont également importants. En effet, à partir de maintenant, l'innovation pourrait être le facteur de succès le plus déterminant pour éviter le piège de « l'incompétence en affaires de nature informatique ».

L'unification des communications et la collaboration peuvent mener à des gains en productivité.

Comme les lieux de travail deviennent de plus en plus mobiles et entrent à l'ère du nouveau millénaire, le besoin de technologie de communication et de collaboration unifiée ne fait que grandir. Bonus : celles-ci peuvent même mener à des gains considérables de productivité.

« Nous n'avons jamais eu autant besoin de gains de productivité et d'innovation qu'à l'heure actuelle », dit M. Love. Cette opinion est reprise par Charlie Wade, le vice-président principal des produits et des solutions pour entreprises de Rogers, qui croit que les habitudes commerciales changeantes forcent les entreprises à adopter de nouvelles technologies de collaboration. « Nous constatons un changement au niveau de l'évolution du milieu de travail, dit M. Wade. Les anciennes façons de faire et les vieux outils ne sont plus suffisants ».

Selon M. Wade, cette évolution est due à deux facteurs. Le premier est celui de la composition changeante de la main-d'œuvre; une nouvelle génération de travailleurs entre sur le marché et ses attentes sont différentes. « Il y

a plus de travailleurs de la génération Y sur le marché et ils s'attendent à un environnement différent en ce qui a trait à leur façon de travailler. Aujourd'hui, nous utilisons les courriels mais, pour la génération Y, ils ne suffiront pas, dit M. Wade. Cette génération veut des outils de collaboration en temps réel qui permettent de faire le travail. Elle veut régler efficacement les problèmes et être en mesure de poser une question à 20 personnes en même temps. »

La deuxième tendance qui façonne le milieu de travail moderne est la mobilité. Environ 75 pour cent des travailleurs canadiens seront des employés mobiles d'ici 2018 et, d'ici 2017, 80 pour cent de la participation de la clientèle se fera grâce aux appareils mobiles. Cette tendance ne peut pas être ignorée, puisque 60 pour cent des Canadiens choisissent leur emploi en fonction de la flexibilité qu'il leur offre et que la participation des employés bénéficiant d'une telle flexibilité est 20 pour cent plus élevée.

« Le travail ne se fait plus dans les bureaux; il se fait dans la rue, dit M. Wade. Le lieu de travail devrait en être un de collaboration et non un endroit où les employés doivent se cacher dans un bureau à cloisons pour faire leur travail. »

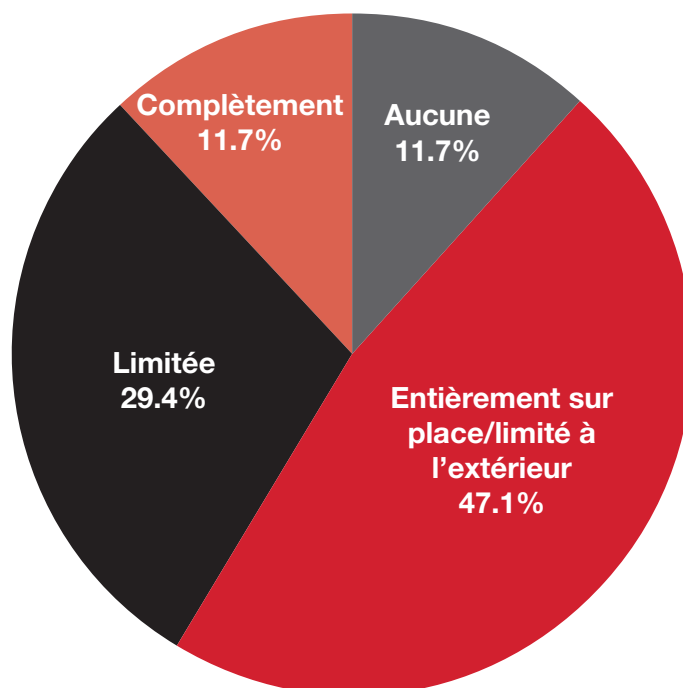
De cela, il ressort un travailleur moderne qui travaille à n'importe quelles heures (comparativement aux horaires de 9 à 5), qui travaille de n'importe où (plutôt que toujours dans les bureaux), qui travaille à partir de n'importe quel appareil (et non pas uniquement des appareils fournis par l'entreprise) et qui utilise les technologies de collaboration (à la place des courriels) dont la performance se mesure par les résultats plutôt que la simple présence au bureau. « Les entreprises en TI doivent être le moteur stratégique de ce changement, dit M. Wade. « Il y a une demande croissante, tant de la part de supérieurs que des subordonnés. » Le problème est qu'une grande partie de l'énergie et du budget des services des TI est consacrée à les maintenir à flot et que cette approche tactique fait en sorte qu'ils ont de la difficulté à apporter les changements stratégiques nécessaires.

M. Love dit que les DPI d'aujourd'hui sont submergés par le travail tactique. Selon lui, si les besoins de l'entreprise ne sont pas satisfaits, le « shadow IT » tend à faire surface, ce qui peut être coûteux pour l'organisme à long

terme. « Il faut sortir de l'infrastructure. Si vous êtes M. Infrastructure, vous n'allez pas survivre dans ce monde nouveau, dit M. Love. Vous devez apprendre à parler le nouveau langage des affaires. Ce n'est pas le langage de l'informatique, mais bien celui des affaires. »

L'objectif de Rogers est de mettre en place une vision flexible de la collaboration (applications) au travail, au sein de l'infrastructure de communication (accès) du bureau (Wi-Fi) et à l'extérieur de celui-ci (mobilité). « Ce n'est pas un stratagème concocté par les services des TI pour régler le problème en utilisant le plus de technologie possible. Ça en fait partie, mais l'important est vraiment l'environnement dans lequel vous établissez votre entreprise, dit M. Wade. Structurez-vous votre entreprise sur le modèle classique de salles de réunions et des bureaux à cloisons ou pensez-vous à des espaces de collaboration créatifs où réunir les gens pour véritablement innover? »

**Sondage :
Dans quelle
mesure avez-
vous permis la
collaboration
grâce à la
technologie de
l'information
sur votre lieu de
travail à l'aide
de la mobilité et
de la flexibilité
en milieu de
travail.**



Visionnez le webinaire complet [ici](#).

À propos de Rogers Communications

Rogers Communications est une société canadienne ouverte diversifiée et un chef de file œuvrant dans l'industrie des communications et des médias. Rogers est le plus important fournisseur de services de communications sans fil au Canada, et également l'un des plus importants fournisseurs de services de télévision par câble, d'Internet haute vitesse et de téléphonie au Canada. Par l'intermédiaire de Rogers Média, la société est active dans l'industrie de la radiodiffusion, de la télédiffusion, du téléachat, de l'édition (magazines grand public et revues spécialisées), du divertissement sportif et des médias numériques. Rogers est inscrite à la Bourse de Toronto (TSX) sous les symboles RCI.a et RCI.b et à la bourse de New York (NYSE) sous le symbole RCI. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le groupe d'entreprises Rogers, veuillez visiter le site **rogers.com**.

À propos de ITBusiness.ca et de ITWC

ITBusiness.ca est la principale source d'information au Canada pour les professionnels qui désirent miser sur la technologie pour atteindre leurs objectifs professionnels – depuis le Service des ressources humaines en passant par le marketing et par les postes commençant par un « D ». Le site ITBusiness.ca donne un aperçu des tendances actuelles et des technologies proposées. Il éclaire également le lecteur sur l'offre du produit, les possibilités de déploiement et les débouchés commerciaux dans le contexte canadien.

Le site ITBusiness.ca est publié par ITWC, une société privée de services en média et contenu numériques. Mettant à profit plus de trente ans de solides relations avec les décideurs en matière de technologies au Canada par l'entremise d'un journalisme récompensé pour son excellence, ITWC fournit de l'information percutante et pertinente à un public composé de membres de la haute direction. En outre, ITWC propose des stratégies intégrées en matière de marketing de contenu à ses clients, y compris plus de 200 sociétés Fortune 1000 à l'échelle mondiale. ITWC, anciennement IT World Canada, est l'unique société canadienne affiliée de l'International Data Group (IDG) qui diffuse plus de 300 publications partout dans le monde.

www.itwc.ca • www.itbusiness.ca