

La collaboration, un moteur pour mon entreprise.

6

Les six clés
d'une expérience
de collaboration
salarié réussie



**Business
Services**

Nouvelle édition octobre 2018

Qui dit collaboration, dit avantage stratégique

Des collaborateurs engagés : un levier de performance pour l'entreprise

L'engagement des salariés est un des grands défis de l'entreprise d'aujourd'hui. Un environnement de travail repensé, avec des outils collaboratifs digitaux utilisables à distance, des espaces de travail agréables et qui stimulent l'innovation et la créativité encouragent les salariés à se mobiliser autour des objectifs de l'entreprise.

Faciliter la collaboration est d'autant plus vital aujourd'hui que les entreprises font face à de nombreux défis.

L'organisation existante de l'entreprise

Les cultures d'entreprise, l'agencement des lieux de travail et les distances géographiques sont à prendre en considération pour assurer une collaboration efficace.

Des équipes dispersées

Il n'est pas rare qu'un collaborateur travaille plus souvent avec un collègue à distance qu'avec son voisin de bureau.

Le travail en mode projet

Le mode projet nécessite de nouveaux outils digitaux et de nouvelles manières de travailler pour partager les informations de façon fluide. Y intégrer des partenaires ou des clients est encore mieux.

Le travail à distance

De nombreuses professions travaillent en dehors des murs de l'entreprise : vendeurs, techniciens d'intervention, formateurs... Par ailleurs, beaucoup de collaborateurs réclament aujourd'hui la possibilité de télétravailler pour un meilleur équilibre vie professionnelle/vie privée. Le smartphone et la tablette deviennent des outils de travail répandus.

L'arrivée des millenials

Habités à utiliser des outils digitaux de dernière génération, ils peuvent être tentés d'employer au travail les applications de leur vie privée et ainsi amplifier le phénomène du shadow IT.



Seuls 6%
des salariés français
se sentent « réellement
engagés »

Source : Gallup Décembre 2017

Les bénéfices d'une collaboration améliorée

- Eliminer les silos et favoriser le partage des savoirs
- Stimuler l'innovation, le travail d'équipe et la prise de décision
- Créer et partager une culture d'entreprise plus forte
- Résoudre les problématiques clients efficacement et rapidement
- Renforcer la satisfaction des salariés, en particulier des plus jeunes

Les 6 clés d'une expérience de collaboration salarié réussie



Une expérience de collaboration salarié réussie demande la plus grande attention.

Découvrez comment vous pouvez :

- 1** Embarquer les métiers pour une vision éclairée et partagée
- 2** Personnaliser les outils de collaboration et les rendre accessibles sur tout terminal
- 3** Intégrer les outils de collaboration dans vos processus
- 4** Créer des espaces de travail propices à la collaboration
- 5** Booster l'adoption avec un accompagnement sur mesure
- 6** Valoriser les bénéfices de la collaboration pour l'entreprise

Embarquer les métiers pour une vision éclairée et partagée

#1

Pour une expérience collaborative réussie : un pilotage concerté et une dynamique d'écoute des collaborateurs.

Partager la vision de l'entreprise

La Direction Générale donne le cap avec les enjeux du projet et ses grands rendez-vous. Relayer le message en interne est essentiel pour légitimer les porteurs du projet et leurs actions.

Embarquer la Direction des Ressources Humaines, la Communication Interne et la Direction de l'Environnement de travail/ Services Généraux

Démarrez par un atelier d'alignement des visions au sein du Comité de Pilotage. Obtenir l'implication des RH et des IRP (Instances Représentatives du Personnel) est indispensable pour le respect du droit du travail. Il est également important de considérer la culture d'entreprise et les règles en matière de management.

Mobiliser les utilisateurs finaux

Créez une communauté d'ambassadeurs qui sera le relais auprès des différentes équipes. Ils seront consultés sur les choix à effectuer. Ils aideront à identifier les bénéfices d'usage. Ils contribueront à la finalisation du plan de communication et de formation.

Formaliser des profils d'utilisateurs

en fonction de leurs métiers et de leurs modes de travail. Définissez ensuite leurs besoins en termes d'espaces de travail, de solutions collaboratives et de plan d'accompagnement.

Prioriser les solutions et créer un plan d'adoption pilote en partant de l'expérience utilisateur.

Générer la confiance avec le meilleur pour tous

Compensez la perte des anciens repères et des mètres carrés éventuels par le bénéfice d'usage avec les meilleurs équipements. En « nivelant par le haut » l'équipement des collaborateurs, sans établir de hiérarchie pour les attributions, vous décloisonnez l'entreprise et montrez l'importance accordée à tous les collaborateurs.



Comment animer la communauté des ambassadeurs?

- Faites des rencontres avec eux des moments privilégiés où la parole est libre
- Tenez compte des inquiétudes et apportez au fur et à mesure des réponses
- Identifiez les usages actuels de shadow IT
- Créez un parcours de découverte privilégiée avec des « avant-premières »
- Aidez-les à imaginer le futur parcours collaborateur en leur montrant les possibilités d'usages sur site et en mobilité
- Mettez à leur disposition une plateforme d'échanges, tel qu'un réseau social d'entreprise.

Les essentiels

- La messagerie électronique et la messagerie instantanée (IM)
- Les chats persistants*, d'équipe ou de groupe
- La communication audio, la visioconférence et la conférence web
- Le partage de documents et d'écrans en temps réel
- Le réseau social d'entreprise
- La voix sur IP
- Le numéro unique fixe-mobile

Tous ces outils peuvent être intégrés dans une solution de communications et de collaboration unifiées.

* Espace conversationnel persistant ou chat persistant : espace de discussion conservant l'historique des conversations et des contenus partagés. Anciens ou nouveaux participants peuvent en prendre connaissance à tout moment.

Smartphone, tablette et ordinateur

Dans le monde de l'entreprise, il n'existe plus de terminal privilégié. Le collaborateur doit pouvoir accéder à son environnement de travail collaboratif où qu'il soit et quel que soit le terminal utilisé.

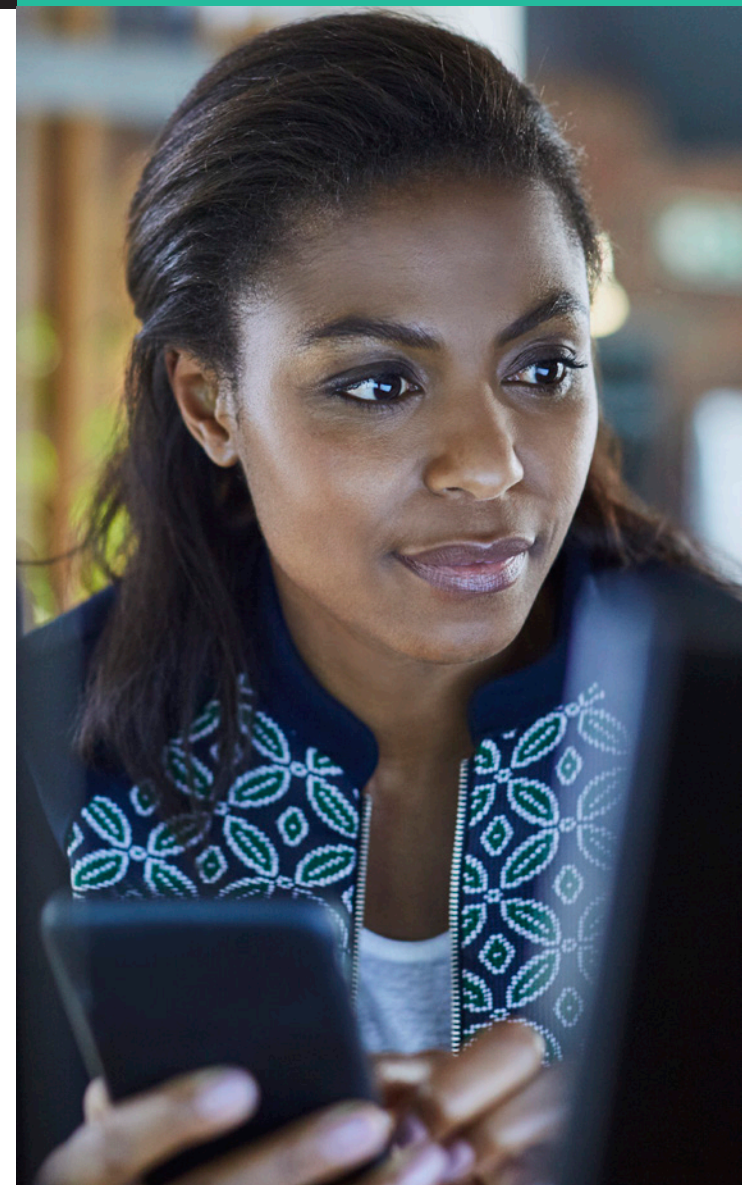
Proposer une interface unique, personnalisée aux métiers, avec :

- Leurs principales applications professionnelles
- Les solutions de communications unifiées
- Les notifications concernant leurs missions, tâches et informations nécessaires
- L'actualité de l'entreprise
- L'actualité de leur réseau social professionnel

Chaque collaborateur peut personnaliser son interface selon ses habitudes et ses besoins :

- Agrégation, filtrage, priorisation et classement de messages
- Accès à un catalogue d'applications selon la politique de l'entreprise

L'entreprise doit favoriser l'appropriation de ces nouveaux outils et permettre aux collaborateurs d'y accéder facilement, quel que soit le terminal utilisé.



Intégrer les outils de collaboration dans vos processus

#3

Les API facilitent la construction de logiciels applicatifs

Les API (interfaces de programmation applicatives) vous permettent d'intégrer les solutions de communications unifiées aux applications métiers, pour une expérience utilisateur fluide et efficace.

Quelques exemples :

- Un bouton d'appel sur un formulaire en ligne pour être mis en relation immédiatement avec un expert par téléphone ou par visioconférence
- Un agent conversationnel virtuel (bot) pour récupérer un document en ligne
- Un assistant vocal pour réserver une salle

Les API de communication en temps réel (audio, visio, messagerie ou conférence web) sont de plus en plus utilisées dans les entreprises.

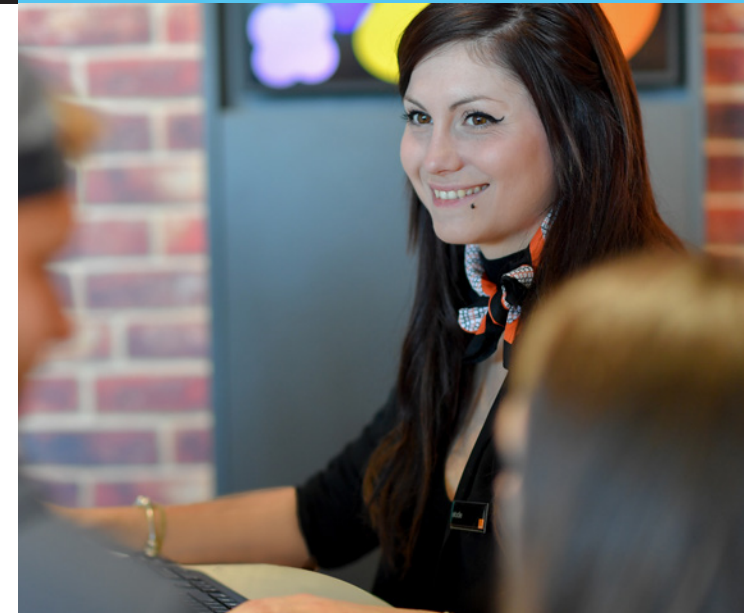
Choisissez les solutions de collaboration intégrant nativement de nombreuses API.

Travaillez avec les directions métiers pour améliorer les processus et l'expérience salarié.

78%

des collaborateurs travaillent en mode transverse

Source : Cabinet Schole, 2017



Comment Orange démultiplie l'efficacité de ses commerciaux

Avec une interface dédiée à leur métier sur leur tablette hybride, les commerciaux accèdent non seulement au réseau de l'entreprise mais aussi à leurs applications de collaboration : messagerie instantanée, téléphonie, visioconférence et réseaux sociaux. Ils ont tout ce qu'il leur faut au bout des doigts, avant, pendant et après avoir rencontré un client.

[> Voir le témoignage](#)

1 La gestion du projet

2 Les solutions de collaboration

3 Les processus

4 Les espaces de travail

5 L'adoption

6 La valorisation

 Le dossier en ligne

Créer des espaces de travail propices à la collaboration

#4

Vos espaces de travail reflètent votre identité, votre organisation et vos méthodes de travail.

A l'heure où les outils de travail tiennent dans un sac à dos, pourquoi se déplacer encore sur le lieu de travail ? Favoriser le travail d'équipe, casser les silos, entretenir le lien entre les personnes passent aussi par l'agencement. Profitez du réaménagement de vos espaces de travail pour mobiliser vos collaborateurs autour d'une nouvelle dynamique collective.

L'alternative à l'espace standardisé et cloisonné de l'entreprise est un espace intelligent qui intègre des considérations à la fois fonctionnelles et de confort. L'enjeu est de mettre l'humain et la coopération au cœur de l'environnement de travail.

Ayez toujours une approche centrée sur l'utilisateur

Des open spaces confortables

- Des murs et plafonds insonorisés, des matériaux « mange-bruits »
- Un mobilier facile à déplacer
- Une lumière modulable
- Une connectivité performante partout

Des espaces adaptés aux différents besoins

- Des box individuels pour le travail exigeant une forte concentration
- Des espaces pour accueillir des collaborateurs de passage
- Des salles de réunion équipées pour les présentations
- Des salles de créativité
- Des salles dédiées à la visioconférence ou la téléprésence
- Des espaces de détente

Des espaces équipés d'outils de collaboration évolués

- Des écrans, tableaux blancs connectés et interactifs
- Des périphériques de conférence de qualité pour faciliter la participation à distance
- Des équipements permettant de rester connecté : stations d'accueil, connectiques sans-fil, chargeurs USB...
- Des casques avec réducteur de bruit pour améliorer le confort



Découvrez comment Orange a transformé ses propres espaces de travail pour une collaboration plus efficace et flexible.

[> Voir la vidéo](#)

Respectez la réglementation

Toute réorganisation de l'espace de travail doit tenir compte des aspects réglementaires et sociaux. La mobilité et le télétravail nécessitent des accords d'entreprises.

Booster l'adoption avec un accompagnement sur mesure

#5

Les conseils d'Orange Consulting

Vos collaborateurs ont des comportements d'adoption comparables à des comportements d'achat. Ils adhèrent quand ils sont convaincus, ils testent, rejettent, contournent ou adoptent l'usage. La stratégie d'adoption commence par les connaître, les comprendre, déterminer en quoi le projet va répondre à leurs « douleurs », faciliter leur vie au quotidien. Aidez-les à se projeter, se familiariser puis assistez-les jusqu'au dernier mètre au moment de l'arrivée et/ou du déploiement.

Aider les collaborateurs à se projeter dans leur futur

Communiquer c'est bien. Convaincre par la preuve, c'est encore mieux. Réalisez un pilote avec des ambassadeurs, créez un espace témoin, organisez la visite de locaux emblématiques. Diffusez des témoignages pour rassurer. Donnez envie par une communication chaleureuse et interactive. Donnez les moyens aux managers d'informer leurs équipes. Proposez-leur un coaching individuel, ainsi qu'à leurs assistant(e)s, pour qu'ils soient les premiers soutiens du projet.

Créer des parcours de formation inspirés de la vraie vie

Le « à quoi ça sert » est un prérequis pour s'intéresser au « comment ça marche ». Contextualisez les démonstrations et les ateliers pour montrer que les besoins métiers ont été compris.

« Teaser » et respecter la vitesse de digestion

Vos collaborateurs ont peu de temps. Alternez les café-demos pour créer l'envie et les ateliers pour s'entraîner. 80% du temps, un collaborateur utilise 20% des fonctionnalités disponibles. Identifiez et concentrez vos efforts sur ces services plébiscités.

Puis identifiez des défricheurs pour créer des success-stories sur les autres fonctionnalités.

Soigner le dernier mètre de l'adoption

Les premiers jours, prévoyez une assistance à la prise en main des solutions de collaboration et des équipements. Faites circuler des « coaches » facilement identifiables. Ils proposent de l'aide pour l'ensemble du poste de travail et l'équipement du bâtiment.

Mesurer régulièrement la satisfaction et la réalité de l'usage

Exploitez les données disponibles via l'administration des solutions, interrogez les réfractaires. Définissez les indicateurs pertinents à suivre et engagez les actions correctrices.

Pérenniser

Capitalisez sur les retours du parcours de formation pour optimiser le parcours d'intégration des futurs embauchés.



Nouveaux espaces de travail et outils digitaux, comment faciliter la transition ? Comment obtenir une appropriation efficace et favoriser le bien-vivre ?

Un accompagnement réussi crée l'envie et rassure. Il valorise l'usage, donne des repères et tient compte des différences d'appétence. Il va bien au-delà de la mise à disposition de modes d'emploi.

1 La gestion du projet

2 Les solutions de collaboration

3 Les processus

4 Les espaces de travail

5 L'adoption

6 La valorisation

 Le dossier en ligne

Valoriser les bénéfices de la collaboration pour l'entreprise

#6

La maîtrise au quotidien.

L'équipe IT doit pouvoir facilement gérer les solutions au quotidien. Elle doit être également en mesure d'adapter les solutions en fonction du niveau d'appropriation, du profil de l'utilisateur et de ses besoins.

La mesure de la performance.

Afin de vous assurer des bénéfices réels de la solution déployée, mesurez les indicateurs tels que : nombre d'utilisateurs actifs, disponibilité du service, qualité des appels, satisfaction des utilisateurs, adoption des fonctionnalités, économies de coûts.

Rester à l'écoute des utilisateurs.

Prenez régulièrement connaissance de leurs avis et proposez de nouvelles formations et des améliorations continues.

L'évaluation du projet sur le long terme.

De nouvelles solutions de collaboration plus avancées apparaîtront, nécessitant des investissements supplémentaires. Il est donc important de produire dès le départ des rapports d'utilisation pour démontrer à la Direction de l'entreprise les avantages qu'elle tire de ses investissements.

L'enjeu n'est pas seulement de libérer le potentiel de l'utilisateur final. Il vous faut aussi guider, suivre et donner les moyens à votre équipe IT d'en assurer des bénéfices réels pour l'entreprise.

Conseil : Impliquez les managers des diverses directions métiers dans la collecte des données. Elle se déroulera plus efficacement avec leur soutien.



1 La gestion du projet

2 Les solutions de collaboration

3 Les processus

4 Les espaces de travail

5 L'adoption

6 La valorisation

 Le dossier en ligne



Pourquoi Orange Business Services ?

Nous sommes engagés pour assurer la meilleure expérience à vos salariés

Nous vous aidons à contextualiser l'espace de travail et l'expérience salarié en digitalisant l'environnement de travail du collaborateur dans l'exercice de son métier et dans sa dimension collaborative.

Nous sensibilisons vos collaborateurs et vos dirigeants afin de développer une culture et des pratiques collaboratives et managériales. Nous accompagnons vos salariés dans l'adoption des solutions de collaboration, des nouveaux usages et des espaces de travail.

Nous sommes l'un des rares intégrateurs à livrer et installer chaque élément de la solution, des terminaux et casques téléphoniques aux salles dédiées, des outils de collaboration aux réseaux de communication mondiaux de qualité. Autant d'éléments constitutifs de l'excellence du service à vos utilisateurs.

Nous mettons à votre disposition des outils digitaux pour vous permettre de suivre et gérer votre solution, en toute simplicité.

Nous intervenons comme intégrateur, avec les engagements d'un opérateur.

Parmi les meilleures technologies, nous choisissons avec vous la solution la plus adaptée à vos besoins et à votre infrastructure.

Nous entretenons des relations étroites avec les acteurs majeurs du secteur, dont Microsoft, Cisco, Google. Nous inter-opérons des solutions intégrant les composantes de différents fournisseurs, Nous en assurons aussi leur déploiement et leur gestion globale.

Orange dispose du réseau le plus étendu et de la meilleure couverture voix, offrant aux clients un service de bout en bout de la plus grande qualité.

Le saviez vous ?

La Direction Immobilière du Groupe Orange gère plus de 5 millions de m².

[> Voir la vidéo](#)



1 La gestion du projet

2 Les solutions de collaboration

3 Les processus

4 Les espaces de travail

5 L'adoption

6 La valorisation

 Le dossier en ligne



Vous souhaitez en savoir plus ?
Contactez votre ingénieur commercial Orange Business Services
ou rendez-vous sur [orange-business.com](https://www.orange-business.com)



**Business
Services**

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 euros - 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris
380 129 866 RCS Paris – document non contractuel – Octobre 2018– Crédit photos : Orange