



Du chaos à la clarté

comment prospérer dans un environnement de travail moderne

JANE BOZARTH, DOCTEURE



Sommaire

01

Introduction

02

Points clés

03

Surcharge de communication

04

L'e-mail reste

05

Les images apportent de la clarté aux e-mails

06

Trois façons de gagner du temps en ajoutant des images aux e-mails

07

Le dilemme posé par les réunions

08

Cette réunion aurait pu être une vidéo

09

Trois façons simples de libérer votre agenda de réunions supplémentaires

10

Quand certaines réunions sont indispensables

11

L'avenir du travail est flexible

12

Conseils pour les managers

13

Tour du monde de la communication

14

Conclusion

Ressentez-vous un trop-plein au travail ? C'est le cas de beaucoup de gens.

Les données de notre enquête révèlent les principaux défis et opportunités de la communication dans le futur monde du travail.

Les communications sur le lieu de travail sont devenues de plus en plus complexes. L'essor du travail hybride et à distance, l'utilisation croissante d'outils digitaux sur plusieurs plateformes, ainsi que la nécessité de s'adapter à différentes cultures et à de multiples fuseaux horaires s'ajoutent à une charge de travail déjà importante.

Les personnes interrogées dans cette enquête menée aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France en 2023 ont été suffisamment claires : elles se sentent noyées sous les e-mails, débordées par les réunions, et ont des difficultés à accomplir leur travail. La moitié d'entre elles déclarent que le volume de communications nuit à leur productivité.

TechSmith souhaitait comprendre : qu'est-ce qui contribue à ce volume de communications au travail, pourquoi ces personnes n'arrivent-elles pas à tenir le rythme, et quelles sont les solutions ?



POINTS CLÉS

01

50 % des personnes interrogées estiment que le nombre d'e-mails, de réunions et de messages qu'elles reçoivent lors d'une journée de travail type a un impact négatif sur leur productivité.

02

Malgré des données anecdotiques, il s'avère que tout le monde ne déteste pas les réunions ! 60 % des personnes interrogées déclarent passer « à peu près le temps nécessaire » en réunion, mais attention toutefois : ces réunions doivent être productives.

03

Selon la majorité des personnes interrogées, 3 réunions sur 5 seulement, parmi les plus récentes, avaient été utiles.

04

Les personnes interrogées ont indiqué que la communication visuelle (vidéos et images) aide à retenir l'information transmise et rend leurs communications plus efficaces.

05

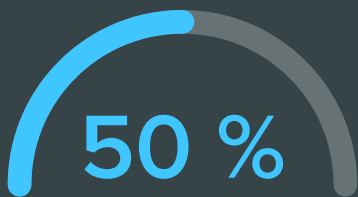
Les formats asynchrones comme les messages vidéo sont de nouvelles alternatives bienvenues pour remplacer certaines catégories de réunions.

06

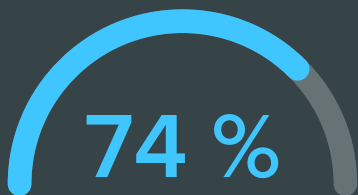
Quel est le plus grand obstacle à la communication au travail ? Réunir les bonnes personnes au bon endroit.

07

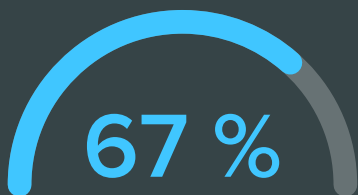
En matière de communication au travail, la qualité comme la quantité sont importantes : changer la façon dont on utilise les e-mails et les réunions peut aider.



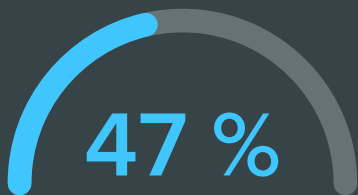
des personnes interrogées déclarent que la quantité de communications reçues lors d'une journée de travail type a un impact négatif sur leur productivité.



doivent se répéter ou clarifier l'information



font face à des malentendus ou à des confusions en raison d'une communication peu claire



rencontrent des problèmes de communication entraînant des délais non respectés ou des retards dans leurs projets

Lorsque nous avons demandé aux personnes sondées quel était, selon elles, le principal obstacle à une communication efficace sur le lieu de travail, le fait de recevoir trop de messages qui ne les concernaient pas était une réponse fréquente.



Une surcharge de communication nuit à la productivité

50 % des personnes interrogées déclarent que l'avalanche de communications au travail (e-mails, réunions, messages instantanés, appels téléphoniques, etc.) entrave leur productivité. Pire encore, la quantité des communications à elle seule génère encore plus de communications en raison de malentendus et de la nécessité de se répéter — ce qui engendre des allers-retours de messages chronophages. Ces problèmes de communication peuvent même entraîner des retards dans les projets et des délais non respectés.

- 74 % des personnes sondées disent devoir se répéter ou clarifier l'information au moins de temps en temps ; près d'un quart déclare que cela leur arrive « souvent ».
- 67 % des personnes interrogées font face à des malentendus et à des confusions au moins de temps en temps.
- Près de la moitié rapporte des délais manqués ou des retards dans leurs projets en raison d'une mauvaise communication au moins de temps en temps.

Les personnes interrogées qui considèrent être souvent ou tout le temps confrontées à des malentendus, des problèmes de communication et devoir se répéter, étaient plus susceptibles de déclarer que le volume de communication impacte négativement leur productivité.

59 %

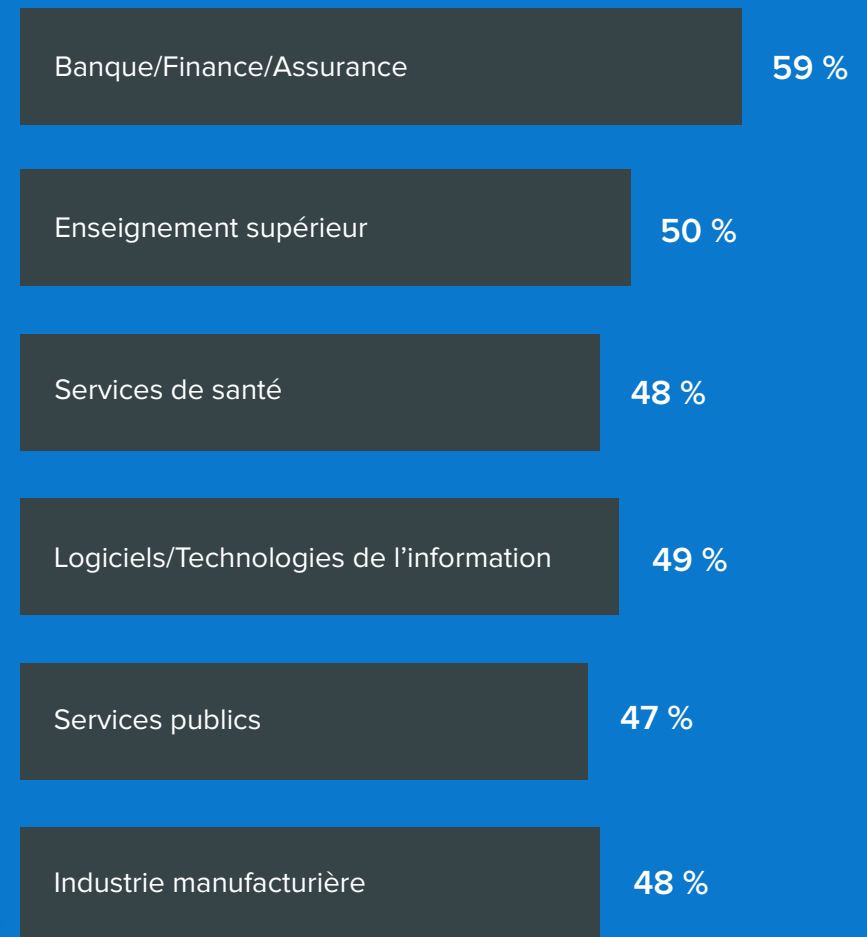
des personnes interrogées travaillant dans le secteur de la banque, de la finance ou des assurances estiment ressentir les effets négatifs d'un grand nombre de communications sur leur productivité.

Quel est, selon vous, le plus grand obstacle à une communication efficace au sein de votre organisation ?

- « Trop d'informations »
- « Échanger avec les bonnes personnes au bon moment, avec les bonnes informations »
- « Une communication peu claire qui engendre de nombreux allers-retours »
- « Trop d'e-mails et de réunions »
- « Capturer l'attention des gens »
- « Le manque de clarté »



Selon vous, le nombre de communications (e-mails, réunions, messages instantanés) que vous recevez au cours d'une journée de travail habituelle a-t-il un impact négatif sur votre productivité ?



L'e-mail reste

Malgré les prédictions des dernières décennies, l'e-mail reste aujourd'hui le principal outil de communication au travail. Bien qu'il s'agisse d'un bon moyen pour envoyer des messages rapidement, la simple vue d'une boîte de réception pleine peut freiner la productivité.

Les défis sont connus :

Des messages contenant beaucoup de texte, où l'information se perd

Des messages mal rédigés

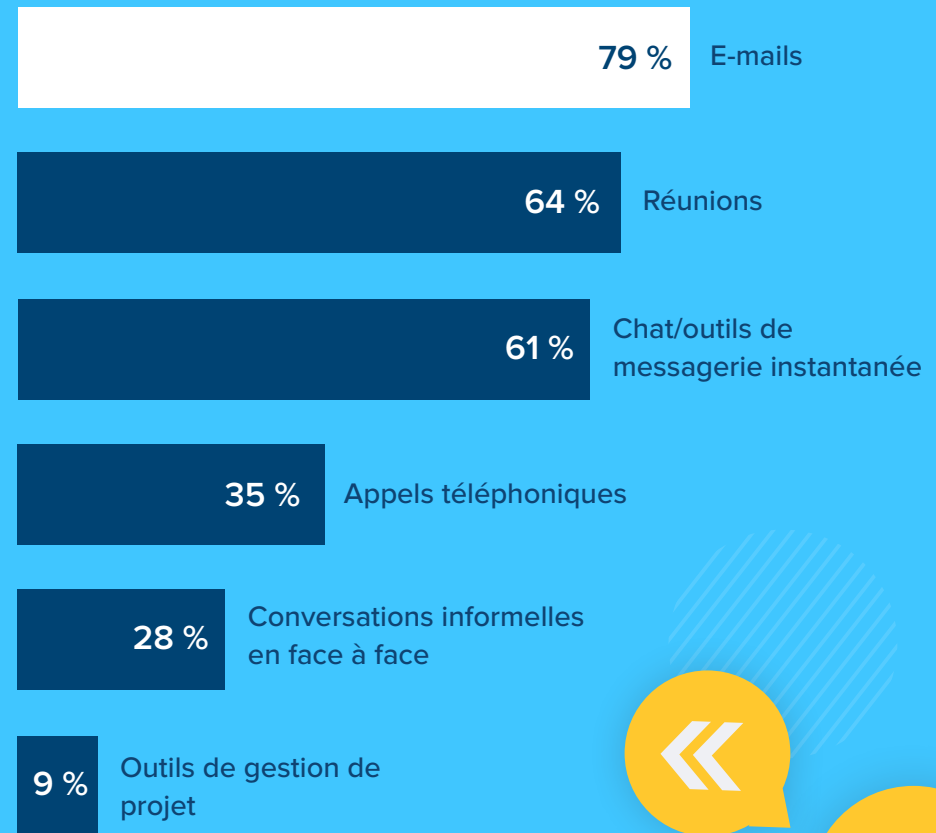
Des objets d'e-mails peu clairs

Trop de personnes en copie

Ces défis courants et bien d'autres liés à l'e-mail — la forme de communication la plus utilisée au travail — contribuent aux problèmes qui impactent la productivité : les e-mails engendrent davantage d'e-mails. Si l'e-mail en tant que canal de communication n'est pas prêt de disparaître, cela ne signifie pas que nous devons continuer à l'utiliser de la mauvaise manière.



Quelle forme prend la plupart de vos communications au travail ?



Quel est, selon vous, le plus grand obstacle à une communication efficace au sein de votre organisation ?

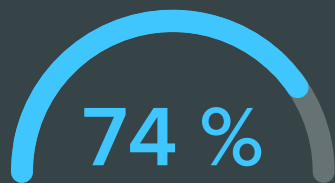
« Trop d'e-mails reçus au quotidien. Nous n'avons pas forcément le temps de tout lire. »

« Les échanges d'e-mails sont très inefficaces et peuvent entraîner des délais non respectés. »

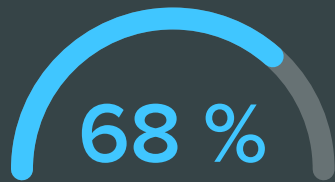
« Les gens n'ont pas lu leurs e-mails. »



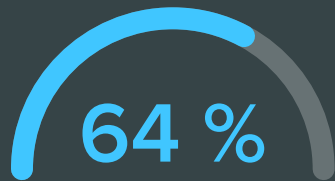
Les personnes interrogées déclarent que les captures d'écran, les infographies et les graphiques ont un impact sur l'efficacité de leur message :



limitent les malentendus



font gagner du temps



augmentent l'engagement et l'attention



Les images apportent de la clarté aux e-mails

L'ajout d'images est une bonne façon de rendre un e-mail plus clair et plus concis.

Pas moins de 97 % des personnes qui créent des images (captures d'écran, infographies, graphiques) pour leur communication déclarent que cela rend leurs messages plus efficaces. Selon elles, l'utilisation d'images peut limiter les malentendus en clarifiant l'information et faire gagner du temps en diminuant le nombre d'allers-retours.

Il existe des moyens simples d'intégrer des images à vos e-mails :

- ✓ Utilisez des captures d'écran pour montrer exactement ce à quoi vous faites référence lorsque vous décrivez un processus.
- ✓ Utilisez des captures d'écran annotées quand vous donnez un feedback dans le cadre d'un projet.
- ✓ Vous expliquez des données ? Utilisez les captures d'écran pour mettre en évidence les points exacts auxquels vous faites référence.

96 % des personnes interrogées utilisent déjà des images pour communiquer au travail ou aimeraient essayer

Trois façons de gagner du temps en ajoutant des images aux e-mails

MONTRER UN PROCESSUS

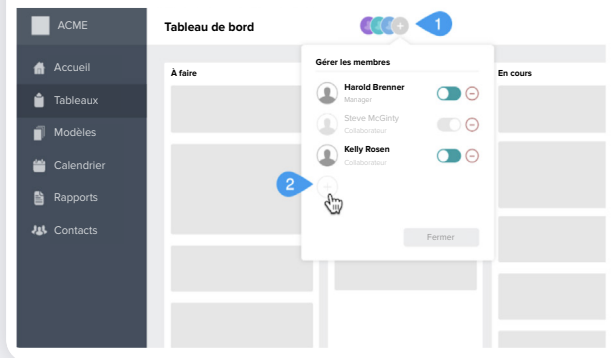
Envoyer ▾

À jake@acme.co

Re : Ajouter une personne au tableau de bord ?

Bien sûr, je peux t'aider ! Voici les étapes pour ajouter un nouveau membre :

1. Clique sur le « + » en haut de la page
2. Clique sur l'autre « + » qui apparaît sous la liste des membres existants.



ACME

Tableau de bord

À faire

En cours

Gérer les membres

- Harold Brenner (Manager)
- Steve McGinty (Collaborateur)
- Kelly Rosen (Collaborateur)

Fermer

DONNER UN FEEDBACK

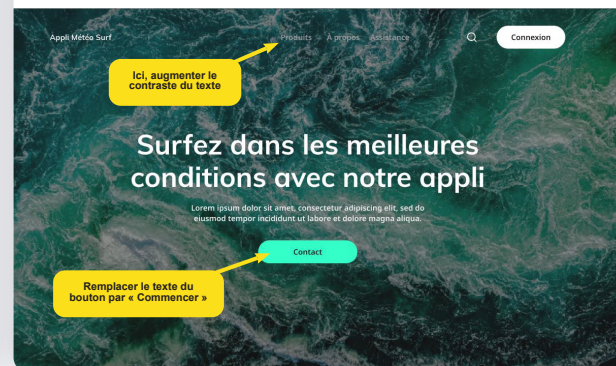
Envoyer ▾

À gretchen@acme.co

Re : Maquette du site web

Bonjour Gretchen,

Le nouveau design du site est génial ! J'ai juste quelques commentaires :



Appli MHa Surf

Connexion

Surfez dans les meilleures conditions avec notre appli

Contact

ÉCHANGER DES DONNÉES

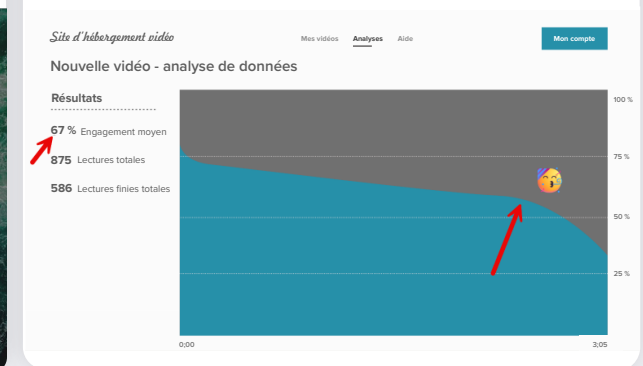
Envoyer ▾

À raven@acme.co

Nouvelle vidéo - analyse de données

Bonjour à toute l'équipe,

Nous constatons avec plaisir un engagement record sur notre dernière vidéo. Merci pour votre excellent travail !



Site d'hébergement vidéo

Nouvelle vidéo - analyse de données

Résultats

- 67 % Engagement moyen
- 875 Lectures totales
- 586 Lectures finies totales

000 305

Le dilemme posé par les réunions

Les personnes interrogées passent beaucoup de temps en réunion et ne les trouvent pas toutes utiles. En tant que deuxième forme de communication au travail la plus souvent mentionnée, tout ce temps passé en réunion à faible valeur peut avoir des effets considérables sur l'accomplissement du travail.

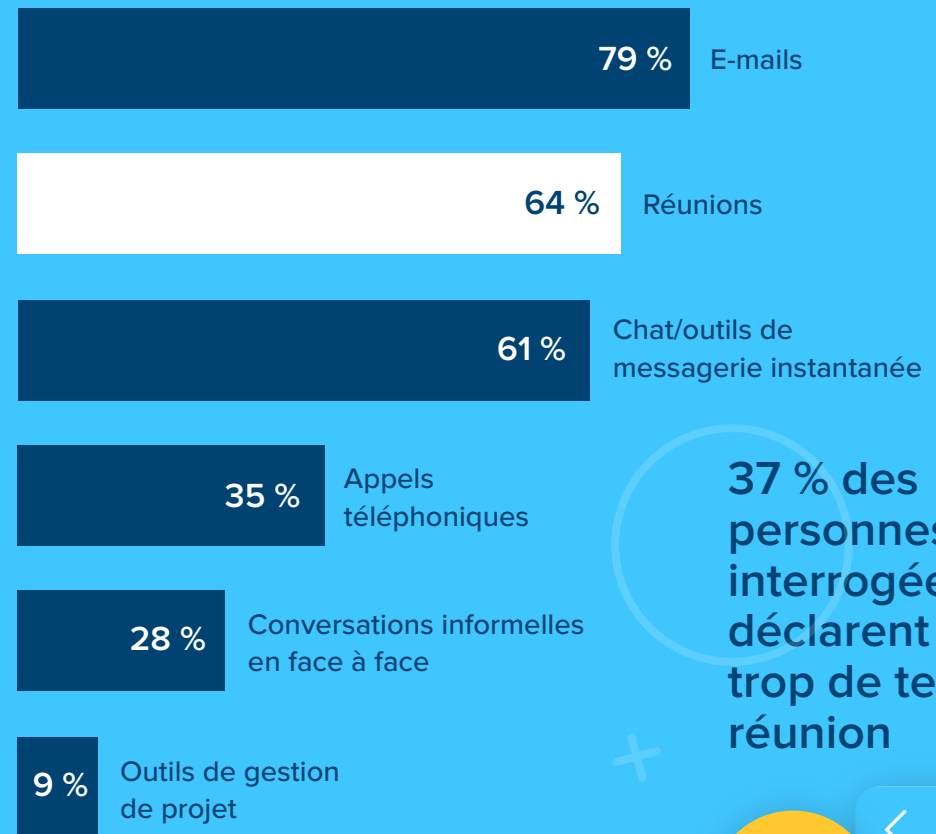
En moyenne, les participants estiment que seules 3 réunions sur 5 sont utiles ou productives.

L'importance des « bonnes personnes au bon endroit » était un problème mis en avant dans les commentaires décrivant les obstacles à une communication efficace. Le fait de devoir jongler avec les agendas pour rassembler tout le monde s'ajoute aux problèmes de communication, surtout quand on sait que 73 % des personnes participant à cette étude travaillent entièrement à distance ou de façon hybride.

41 % des personnes interrogées estiment que le temps passé en réunion — trop ou pas assez — est problématique. C'est surtout vrai pour les personnes interrogées issues de la génération X, à 47 %.



Quelle forme prend la plupart de vos communications au travail ?



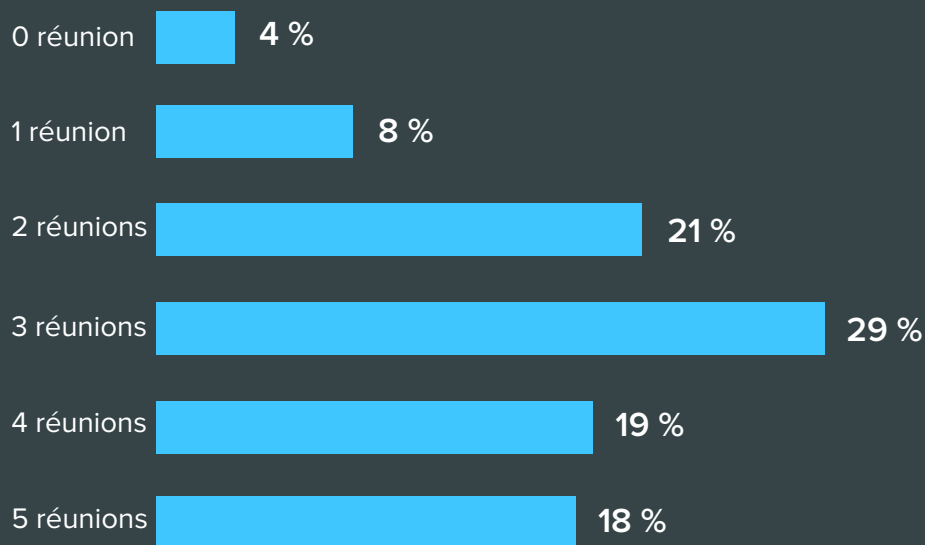
Quel est, selon vous, le plus grand obstacle à une communication efficace au sein de votre organisation ?

« Trop de réunions inutiles, et pas assez de temps pour accomplir son travail. »

« Des réunions qui manquent de clarté et d'objectif. »

« Des conflits d'horaires qui empêchent les parties prenantes de se réunir quand cela est nécessaire. »

Réfléchissez aux cinq réunions les plus récentes auxquelles vous avez assisté. Combien d'entre elles avez-vous trouvées productives ou utiles ?



Pour quels types de réunion accepteriez-vous de consulter une vidéo préenregistrée plutôt que d'assister à un échange en temps réel ?



Cette réunion aurait pu être une vidéo

Les vidéos, comme les images fixes, peuvent améliorer la communication au travail. 98 % des personnes interrogées qui utilisent la vidéo au travail déclarent qu'elle rend leur message plus efficace de différentes manières, notamment en limitant les malentendus, en augmentant le niveau d'engagement et en gagnant du temps.

La valeur du format vidéo est reconnue par tout le personnel. Les personnes interrogées se disent ouvertes à l'idée de consulter des messages vidéo préenregistrés plutôt que d'assister à des réunions qui ne nécessitent pas de conversation en temps réel, comme pour des mises à jour, de la formation, etc.

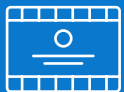
Par ailleurs, la vidéo peut aider à résoudre le défi des « bonnes personnes au bon endroit » en procurant du contenu de réunion aux personnes intéressées, quels que soient leurs fuseaux horaires ou leurs modes de travail. La vidéo leur permet de choisir le moment d'accéder aux informations — avec moins d'interruptions dans la journée — et de revoir cette information (nouveaux processus, feedback sur un projet) à plusieurs reprises.

Enfin, puisqu'il n'est pas nécessaire de rassembler tout le monde au même moment, utiliser la communication vidéo asynchrone permet de ne pas prendre de retard sur son travail.

Trois façons simples de libérer votre agenda de réunions additionnelles



Enregistrez un tutoriel vidéo pour les processus courants plutôt que de planifier des réunions à chaque fois que vous accueillez un nouveau membre de votre équipe.



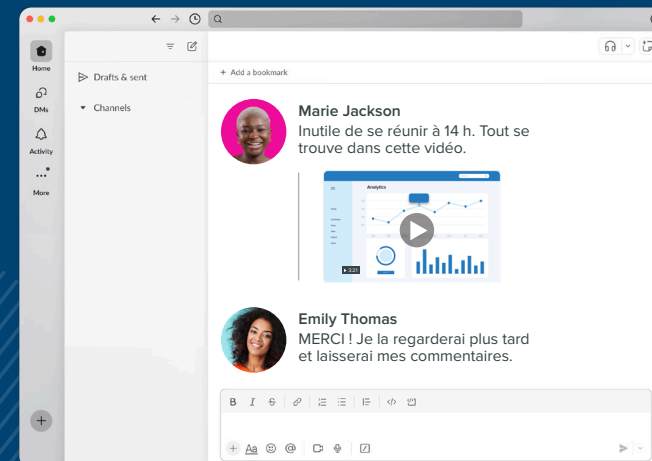
Vous souhaitez communiquer une mise à jour ? Enregistrez un court message vidéo pour votre équipe afin que rien ne se perde dans le flot de détails de votre prochaine réunion.



Plutôt que d'ajouter une énième réunion à l'agenda général, enregistrez une vidéo de votre présentation qui pourra être visionnée à la demande.

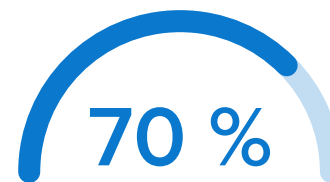
Conseils pour une bonne communication vidéo asynchrone

- 1 **Captez l'attention** dès les premières secondes avec un accueil chaleureux ou une question intrigante.
- 2 **Pensez « bref et net »**. Réalisez des vidéos de moins de 5 minutes pour respecter les emplois du temps chargés.
- 3 **Misez sur la simplicité**. Partagez votre écran. « Voyez à travers mes yeux » est puissant. Ajoutez des annotations basiques ou même des émojis pour illustrer vos points clés.
- 4 **Finissez avec un call-to-action**. Une demande claire ou une question suscite l'interaction, que ce soit un feedback ou une réaction rapide.
- 5 **Restez vous-même**. N'essayez pas de surproduire, de chercher la perfection ou de réagir de manière exagérée. Conservez votre voix habituelle et proposez des messages naturels.

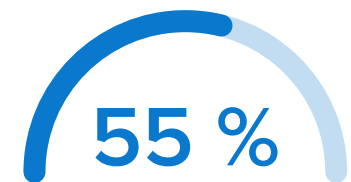


Quand certaines réunions sont indispensables

Découverte surprenante, de nombreuses personnes interrogées ont estimé que le nombre de réunions et le temps qu'elles y consacrent ne sont pas des problèmes en soi. C'est plutôt la qualité des réunions qui est remise en question. La façon dont les gens perçoivent la valeur d'une réunion est, par ailleurs, liée à son type :



trouvent utile le fait d'avoir des réunions de prises de décision en temps réel



trouvent les séances de brainstorming bénéfiques en temps réel

Qu'en est-il d'autres types de réunions comme les mises à jour, le feedback sur un projet, l'accueil des nouvelles recrues ou encore la formation ? Les personnes interrogées sont ouvertes à l'idée de consulter des messages vidéo préenregistrés, un excellent moyen de véhiculer des informations qui ne demandent pas d'échange direct.

Plus les gens estiment que leurs réunions sont utiles et productives, plus ils sont à même d'y consacrer le temps nécessaire. Ces moments d'échange en temps réel pour les prises de décision et le brainstorming s'avèrent précieux.



L'avenir du travail est flexible

L'idée selon laquelle il est possible d'accomplir son travail en dehors d'un environnement de bureau type a pris de l'ampleur ces dernières années et ce n'est pas prêt de changer. Baisse des coûts, satisfaction du salariat, plus grande capacité à attirer et à retenir les talents, évolution des attentes des effectifs : ces facteurs contribuent à des environnements de travail moins contraignants.

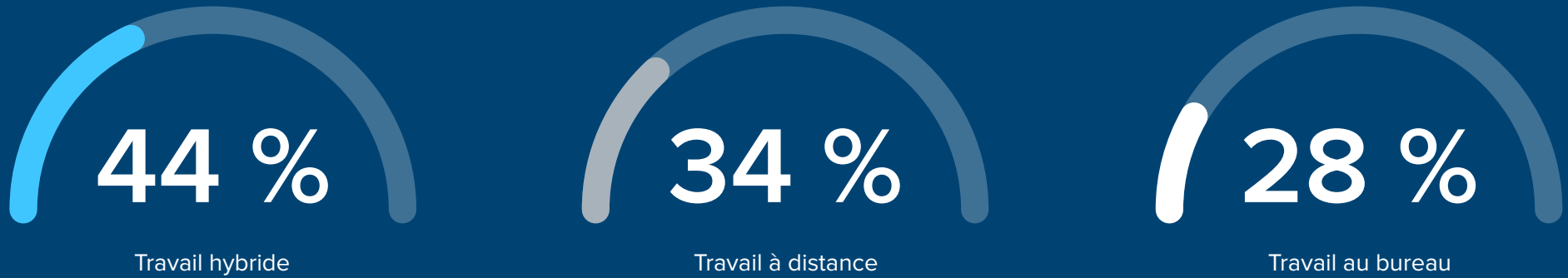
Cependant, un certain nombre de facteurs, dont les outils digitaux qui rendent le travail flexible et à l'international plus facile à accomplir, introduisent de nouveaux défis. Près de trois quarts des personnes ayant répondu à cette enquête ont un mode de travail hybride ou à distance, ce qui nécessite de la flexibilité. Les personnes en travail hybride disent ressentir les effets négatifs de la surcharge de communication encore plus que les autres. 58 % estiment que leur productivité est affectée par les communications, et 44 % estiment passer trop de temps en réunion.

Comme nous nous dirigeons vers un futur plus flexible, dans lequel les modes de travail hybride et à distance sont susceptibles de se développer, il est crucial que nous trouvions des moyens d'améliorer la communication sur le lieu de travail.

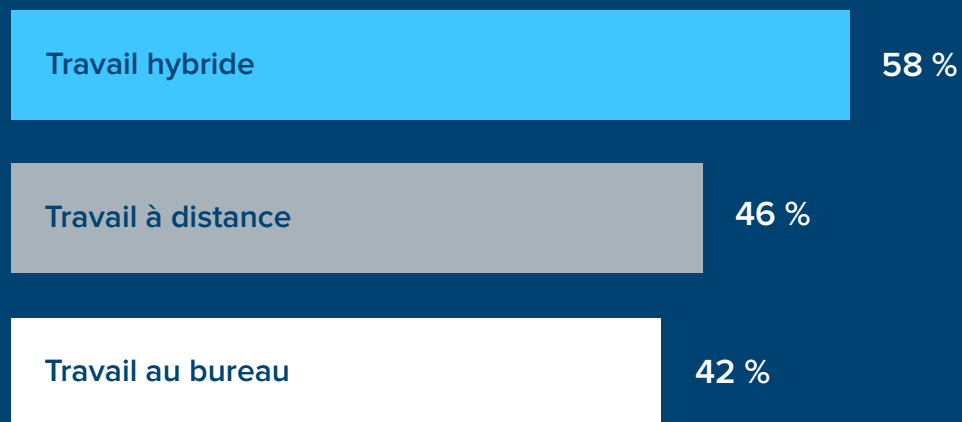


Certaines des personnes interrogées se sont tournées vers la communication visuelle pour apporter une solution aux défis posés par la surcharge de communication et le manque de clarté. Comparées à celles qui travaillent dans un bureau, les personnes qui travaillent à distance sont deux fois plus susceptibles de créer des images pour communiquer au travail, et ce de façon régulière (66 % contre 33 %).

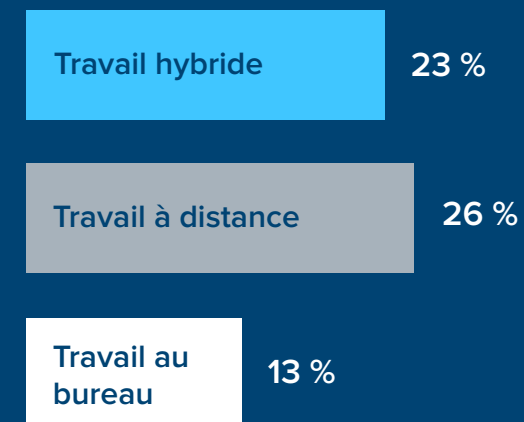
Estiment passer trop de temps en réunion



Estiment que le volume de communications reçues a un impact négatif sur la productivité



Estiment passer plus de la moitié de la semaine de travail en réunion



Conseils pour les managers

Afin de choisir le moyen de communication le plus adapté à votre environnement de travail, tenez compte des éléments suivants :

- 1 Utilisez des approches variées pour remplacer les réunions qui ne sont pas axées sur la prise de décision ou sur le brainstorming.
- 2 Les personnes interrogées estiment qu'une surcharge de projets est un obstacle à une communication efficace. Gardez un œil sur la charge de travail et sur les exigences de temps requises par les réunions.
- 3 Les personnes travaillant à distance ou de manière hybride ont exprimé une préférence pour les informations visuelles.
- 4 Les catégories de personnes nées après 1980 sont plus susceptibles de travailler uniquement dans un bureau ou de façon hybride, et ont une légère préférence pour la communication visuelle.
- 5 La communication visuelle permet de réduire les malentendus et de gagner du temps. Mettez à disposition de vos effectifs l'accompagnement et la formation nécessaires pour créer et tirer profit d'images et de vidéos plus efficaces. Notez que cela peut profiter aux catégories les plus jeunes qui préfèrent l'information visuelle, mais qui disent être davantage impactées par une communication peu claire. Ces profils feront donc peut-être des apprenants particulièrement réceptifs.
- 6 Soutenir des pratiques de communication de qualité permet de renforcer la confiance. Cela envoie un message clair : vous reconnaissez l'importance du temps de travail et voulez vous assurer qu'il soit bien utilisé.

Les données de l'enquête montrent certaines différences parmi les personnes interrogées issues de générations différentes :

35 %

des personnes interrogées issues de la génération Z et de celle des millennials déclarent devoir se répéter ou clarifier l'information souvent ou tout le temps

57 %

des personnes interrogées issues de la génération Z disent que le volume de communications reçues au cours d'une journée de travail a un impact négatif sur leur productivité

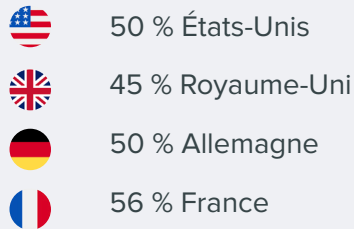
30 %

des millennials interrogés rapportent passer plus de la moitié de leur semaine de travail en réunion

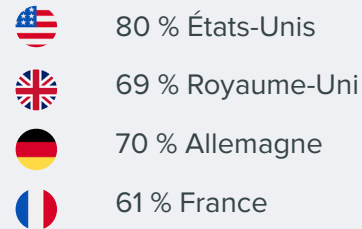


Tour du monde de la communication

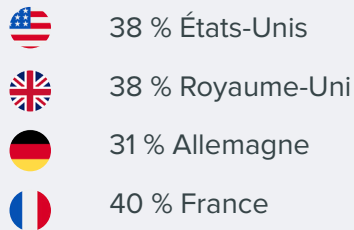
Le volume de la communication a un impact négatif sur la productivité



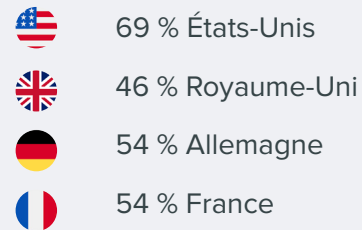
Travaillent dans un environnement hybride ou à distance



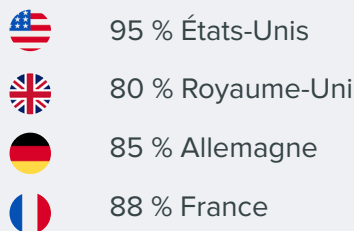
Passent trop de temps en réunion



Utilisent des vidéos dans leurs communications



Utilisent des images dans leurs communications



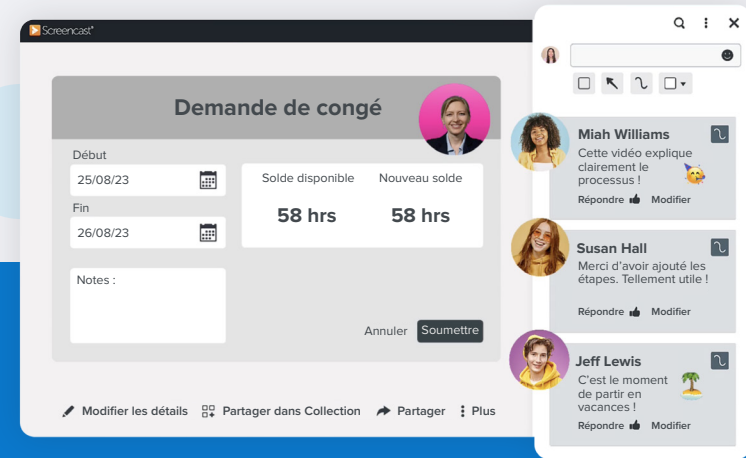
Conclusion

Ce qui transparaît à travers les données de cette enquête est clair. Les personnes interrogées sont submergées d'e-mails, de messages instantanés et de réunions peu utiles qui interfèrent avec leur travail au quotidien.



Les malentendus, le temps passé à clarifier l'information, et les problèmes qui entraînent des retards accentuent l'impact sur la productivité.

Améliorer la clarté et la qualité des communications peut aider. Remplacer du texte souvent déroutant et chronophage par des images plus compréhensibles peut permettre de réduire les malentendus ainsi que les demandes de clarification. Faire disparaître les réunions peu utiles au profit de messages vidéos à la demande peut permettre de diminuer l'impact sur la productivité et de rendre le travail plus fluide.



Les outils de capture d'écran comme Snagit vous donnent la possibilité de capturer et de partager facilement et clairement des connaissances, des idées et des informations. Ajoutez à cela le potentiel de la collaboration asynchrone avec Screencast, et avancez dans votre travail plus rapidement que jamais.

Apprenez-en plus sur la création et le partage de messages vidéo avec Snagit et Screencast.

À PROPOS DE TECHSMITH

TechSmith est leader sur le marché des logiciels de capture d'écran et des solutions pour gagner en productivité dans le cadre des communications au travail (à distance, hybride et en personne) et du contenu visuel destiné à la clientèle. Les produits phares et primés de l'entreprise, **Snagit** et **Camtasia**, permettent à toute personne de concevoir des images et des vidéos de qualité afin de partager les connaissances, pour de meilleurs tutoriels, formations et communications au quotidien.

À PROPOS DE CETTE ÉTUDE

Pour en savoir plus sur la communication au travail, TechSmith a interrogé 969 personnes aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France et en Allemagne — clientèle et non-clients de Snagit. Les personnes occupaient un poste à temps plein, avec un rôle qui nécessitait la collaboration et la communication digitale. Elles travaillaient dans le secteur des logiciels/technologies de l'information, des services de santé, de la vente, de l'industrie manufacturière, de la finance, et faisaient partie de quatre catégories d'âge (1946 à 2012).

Le recrutement des personnes participantes et l'enquête ont été réalisés par Qualtrics, un partenaire de recherche indépendant. Elles se sont vues proposer des questions à choix multiples et des questions ouvertes au sujet de leurs méthodes de communication préférées sur le lieu de travail, du nombre et de la qualité des réunions, et de l'utilisation de visuels et de vidéos dans leurs propres communications. Notez qu'en raison des arrondis, certains chiffres n'équivalent pas à 100 %.

*Par souci de présentation des données, les catégories d'âge sont décrites sous le nom de « génération », plus familier pour les lecteurs. Les personnes nées entre 1946 et 1964 sont décrites comme les baby-boomers, entre 1965 et 1980 comme la génération X, entre 1980 et 1996 comme les millennials et entre 1997 et 2012 comme la génération Z.



À PROPOS DE L'AUTRICE

Dr Jane Bozarth, directrice de recherche pour The Learning Guild, est une formatrice chevronnée qui a fait la transition vers l'e-learning à la fin des années 1990 et n'a jamais regretté son choix. Lors de son précédent poste de responsable du programme e-learning primé de l'État de Caroline du Nord, Jane s'est spécialisée dans la recherche de moyens peu coûteux de proposer des solutions de formation en ligne. Elle est l'autrice de plusieurs livres, dont eLearning Solutions on a Shoestring, Social Media for Trainers et Show Your Work: The Payoffs and How-To's of Working Out Loud. Jane est titulaire d'un master en formation basée sur la technologie et d'un doctorat en formation et développement.

© 2023 TechSmith. Tous droits réservés.

TechSmith Corp., 14 Crescent Road, East Lansing, MI 48823-5708, États-Unis
techsmith.com

IDÉE DE RECHERCHE ET DESIGN TechSmith Corp.

ÉCRIT par Jane Bozarth, docteure

RECHERCHE MENÉE PAR Qualtrics LLC

DESIGN Lightboard.io

VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? Contactez-nous : marketing@techsmith.com

DIRECTIVES D'UTILISATION ET D'ATTRIBUTION

TechSmith Corporation donne l'autorisation de lire, de télécharger, de partager et d'imprimer cette documentation à des fins de recherche, d'évaluation et de partage de connaissances. Les conclusions, les graphiques, les tableaux et les diagrammes de ce rapport peuvent être cités, reproduits et copiés à des fins commerciales ou non commerciales, à condition que dans chaque cas, TechSmith Corporation soit citée comme propriétaire de cette documentation et que le lien techsmith.com/visual-communication-research/chaos-to-clarity soit utilisé.

