

# Résoudre le paradoxe de la collaboration: Une enquête montre comment les équipes peuvent gagner du temps grâce à l'IA

[Zoom](#) a commandé une enquête Morning Consult en août 2023 pour comprendre comment les dirigeants et les employés passent leur temps au travail, et comment l'IA s'y intègre. Alors que les dirigeants sont plus optimistes à l'égard de l'intelligence artificielle (et ont le plus à gagner en gagnant du temps grâce à [l'IA](#)), les sentiments mitigés des employés peuvent indiquer la nécessité d'une éducation et d'un soutien accrus.



# Dans ce rapport

- 01 Résoudre le paradoxe de la collaboration avec l'IA
- 02 Le gain de temps est l'un des principaux avantages de l'IA
- 03 Les salariés sont nettement plus hésitants envers l'IA que les dirigeants
- 04 Surmonter les obstacles à l'adoption : les entreprises pourraient freiner leurs propres équipes
- 05 Prochaines étapes : se préparer au succès avec l'IA

De nombreux employés passent beaucoup de temps à travailler en équipe, mais lorsque ces équipes sont réparties sur différents sites et ne disposent pas des outils nécessaires, la collaboration peut être ralentie. Collaborer à distance peut entraîner davantage de réunions virtuelles, de messages de discussion et d'autres activités qui remplissent nos calendriers mais nous laissent moins de temps pour effectuer un travail significatif ou efficace. Ces tâches pèsent essentiellement sur la productivité : **Elles nous tiennent occupés mais ne contribuent à la productivité.**

Les organisations se tournent vers [l'IA](#) pour changer cette situation. Les outils d'IA générative peuvent aider les employés dans un large éventail d'activités, de la synthèse d'informations à la rédaction de messages en passant par l'automatisation de tâches. Alors que certaines entreprises se lancent tête première dans le boom de l'IA générative, d'autres hésitent un peu à adopter cette technologie.

Notre rapport sur l'IA sur le lieu de travail, basé sur une enquête en ligne commandée par [Zoom](#) et menée par Morning Consult\*, vise à révéler certaines des différences entre les employés et les dirigeants en termes de sentiment à l'égard de l'IA, d'expériences, d'avantages et d'inconvénients perçus et d'adoption. Plus largement, le rapport examine la façon dont les employés et les dirigeants passent leurs journées de travail et si leurs tâches les plus chronophages pourraient potentiellement être facilitées par l'IA.

# Voici quelques conclusions clés :

- À l'échelle mondiale, les dirigeants sont plus optimistes à l'égard de l'IA que les employés. Les sentiments des employés diffèrent selon les régions : ceux de la région APAC sont plus positifs à l'égard de l'IA, tandis que les sentiments des employés américains et européens sont plus mitigés.
- Les dirigeants déclarent consacrer plus de temps que les employés à des activités telles que la rédaction de messages et la prise de notes de réunion, tâches qui pourraient être accomplies avec l'aide de l'IA.
- Dirigeants et employés s'accordent sur les avantages mais ne s'inquiètent pas des mêmes choses en matière d'IA.
- Fournir une éducation et des ressources pourrait potentiellement répondre aux préoccupations des employés et aux obstacles à l'adoption.

Poursuivez votre lecture pour un examen approfondi de l'IA sur le lieu de travail.

*\*Morning Consult a mené une enquête en ligne, commandée par Zoom, auprès de 11 023 travailleurs du savoir à temps plein (8 010 employés et 3 013 chefs d'équipe) aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Irlande, en Allemagne, en France, au Japon, à Singapour et en Australie, entre le 10 août et 25, 2023.*

## Résoudre le paradoxe de la collaboration avec l'IA

Les équipes modernes, travaillant à distance, doivent développer des stratégies pour collaborer efficacement malgré la distance géographique. Toutefois, une grande partie de cette collaboration requiert des tâches fastidieuses : informer les collègues des dernières actualités, communiquer via emails, messageries instantanées, SMS ou logiciels de gestion de projets, organiser des réunions de suivi qui réduisent notre capacité de concentration, et d'autres activités qui, au final, ont un impact négatif sur la productivité.

- **73%** des dirigeants et **55%** des employés passent au moins quelques fois par semaine à partager notes et actions à entreprendre avec des collègues
- **71%** des dirigeants et **51%** des employés fournissent des mises à jour sur l'état des projets à leurs coéquipiers et aux clients. au moins quelques fois par semaine

The majority of leaders and employees spend at least a few times a week **sharing notes and action items** with colleagues.

### Sharing notes and action items with colleagues



### Provide status updates on projects to teammates and customers



Certaines tâches nécessaires pour travailler ensemble efficacement, comme l'envoi de notes de réunion ou d'actions à entreprendre, peuvent également être celles-là

mêmes qui entravent une collaboration efficace. Lorsque les équipes n'ont pas une idée claire des décisions qui ont été prises ou qu'il leur manque des informations cruciales, elles ne peuvent pas avancer. Dans le même temps, l'évolution des priorités et l'accent mis sur l'exécution peuvent signifier que les tâches administratives telles que l'envoi de mises à jour et d'actions peuvent passer entre les mailles du filet.

Bien que **54%** des employés déclarent que les résumés et les mesures à prendre devraient souvent ou toujours être envoyés après les réunions, **39%** déclarent qu'ils sont réellement envoyés.

C'est là que réside le paradoxe de la collaboration : devoir consacrer tellement de temps et d'efforts à des tâches de collaboration que nous finissons par être moins efficaces et moins connectés.

Tout comme [l'IA](#) peut aider à automatiser ou à faire des tâches visant à améliorer la



productivité, cela peut également contribuer à stimuler la collaboration. Les dirigeants dont les équipes utilisent l'IA ont signalé des effets positifs sur la collaboration. Cela peut être dû au fait que l'IA peut être utilisée pour automatiser ou faciliter certaines tâches telles que le partage de notes

et d'actions après des réunions, la rédaction de messages et l'organisation d'informations. Bien que ces éléments soient cruciaux pour une collaboration fructueuse, ils offrent aussi aux équipes l'opportunité de se focaliser sur des tâches plus stratégiques telles que la prise de décisions, la réflexion créative et diverses autres activités propices à l'avancement des projets.

- **75%** des dirigeants dont les équipes utilisent l'IA déclarent qu'ils collaborent mieux
- **75%** déclarent qu'ils prennent de meilleures décisions
- **74%** déclarent qu'ils sont capables de mieux travailler lorsqu'ils ne sont pas au même endroit

# Le gain de temps est l'un des principaux avantages de l'IA

Lorsqu'il a été demandé aux employés et aux dirigeants d'identifier les avantages les plus utiles de l'utilisation de l'IA au travail, les principales réponses étaient liées au gain de temps, soit en réduisant le nombre de tâches répétitives, en accomplissant le travail plus rapidement ou en utilisant ce temps pour autre chose.

- **89%** des employés ont identifié le fait d'avoir moins de tâches répétitives et de disposer de plus de temps pour se concentrer sur d'autres choses comme les principaux avantages de l'IA.
- De même, **92%** des dirigeants ont identifié la diminution des tâches répétitives comme un avantage de l'IA, ainsi que le fait d'accomplir leur travail plus rapidement.



De même, les dirigeants dont les équipes utilisent [l'IA](#) au travail ont constaté des résultats similaires grâce à l'utilisation d'outils d'IA :

- **78%** des dirigeants conviennent que leur équipe accomplit les tâches plus rapidement
- **77%** conviennent que leur équipe est plus productive
- **76%** conviennent qu'ils ont fourni un travail de meilleure qualité

Most leaders agree their **teams are positively impacted by AI.**



of leaders agree their team completed tasks faster



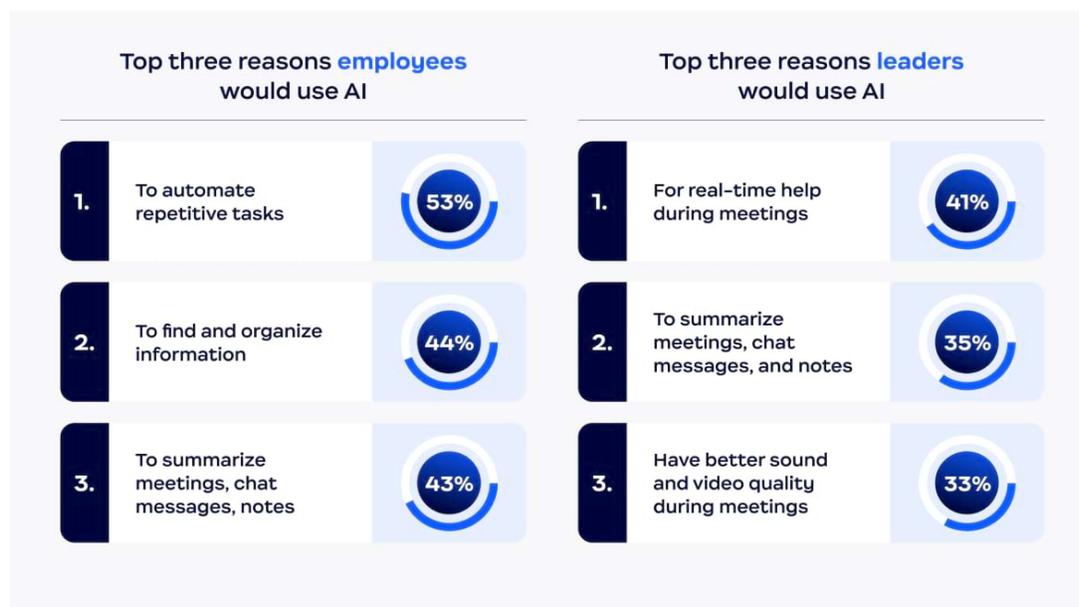
agree their team is more productive



agree their team delivers higher-quality work

En automatisant ou en déléguant certaines de ces tâches répétitives, les employés peuvent allouer davantage de temps et d'énergie à des activités cruciales qui stimulent la production, génèrent des revenus, et font avancer les projets. Ceci permet non seulement d'améliorer leur productivité, mais aussi de favoriser une meilleure gestion des ressources et une efficacité accrue au sein de l'organisation.

Même si les employés et les dirigeants conviennent que gagner du temps est un avantage considérable, ils sont partagés sur la manière dont ils souhaitent que l'IA les aide dans leur journée de travail. Les employés souhaitent utiliser les outils d'IA pour plus d'efficacité et d'automatisation, tandis que les dirigeants souhaitent les utiliser pour les aider pendant et après leurs réunions.



L'avantage d'avoir plus de temps pour se concentrer sur d'autres choses est confirmé par les résultats : les personnes qui utilisent actuellement des outils d'IA au travail disent que cela leur fait gagner du temps. Il est intéressant de noter que les

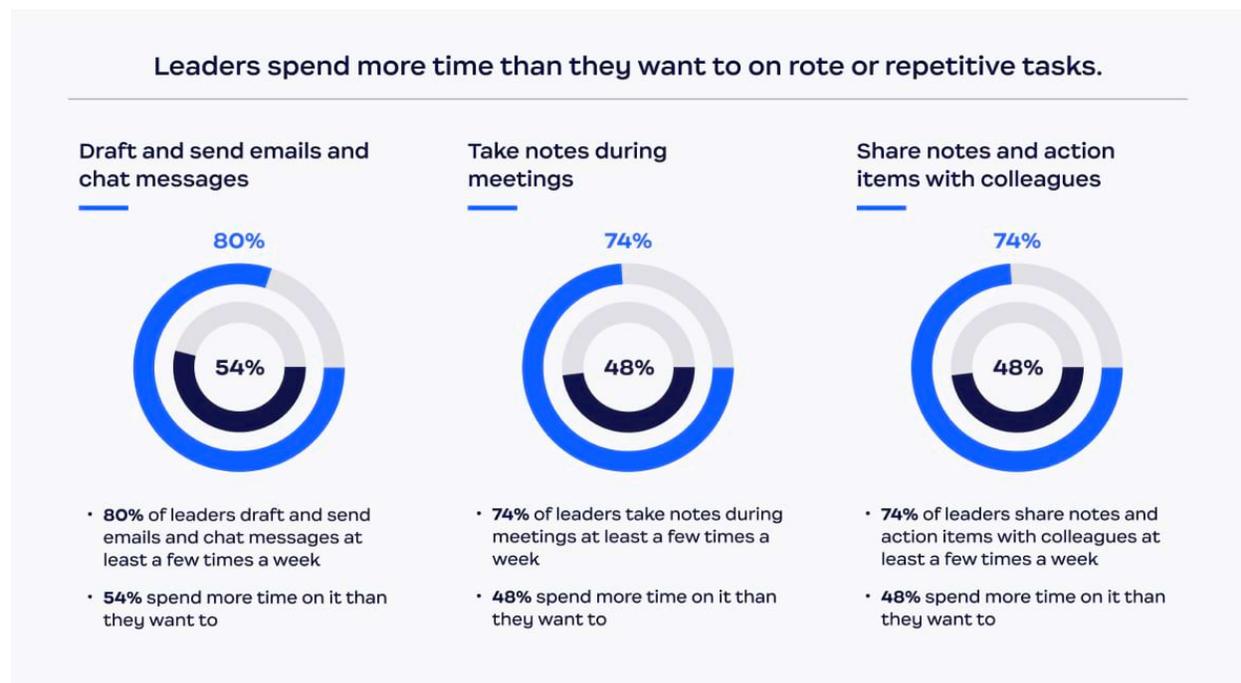


dirigeants qui utilisent l'IA au travail constatent un gain de temps plus important que les employés : 74% des dirigeants déclarent que cela leur fait gagner une ou plusieurs heures par jour, contre 46% pour les employés.

# Les dirigeants ont le plus à gagner en gagnant du temps grâce à l'IA

Les dirigeants passent une part considérable de leur temps sur des tâches redondantes et routinières, susceptibles d'être prises en charge ou assistées par l'intelligence artificielle. Par exemple, 80 % d'entre eux consacrent au moins une heure par jour à la gestion des messages, des emails et des suivis. Leurs témoignages suggèrent qu'ils pourraient bénéficier d'un gain de temps significatif dans leur journée grâce à une meilleure utilisation des outils d'IA.

- **80%** des dirigeants rédigent et envoient des e-mails et des messages de chat plusieurs fois par semaine
- **54%** des dirigeants déclarent y consacrer plus de temps qu'ils ne le souhaiteraient
- Près de **75%** des dirigeants prennent des notes pendant les réunions ou partagent des notes et des actions avec leurs collègues plusieurs fois par semaine
- **48%** des dirigeants déclarent y consacrer plus de temps qu'ils ne le souhaiteraient



- **64%** des dirigeants déclarent qu'ils ont besoin de plus de temps que nécessaire pour terminer tout leur travail pendant la journée.
- **67%** des dirigeants déclarent qu'ils travaillent souvent plus de huit heures par jour

Two-thirds of leaders indicate they could use more time back in their day.



of leaders say they often work more than 8 hours a day



of leaders say they need more time than they have to finish all their work during the day

## Le coût payé par les réticents à l'IA

D'un autre côté, ceux qui n'utilisent pas l'IA au travail ne réalisent pas combien de temps ils pourraient potentiellement gagner.

Lorsqu'on leur a demandé combien de temps ils pensaient que l'IA leur permettrait de gagner au cours d'une journée de travail typique, 55% des employés et 50% des dirigeants qui n'utilisent pas l'IA ont répondu qu'ils ne le savaient pas. Lorsque vous comparez cela à ce que les utilisateurs de l'IA disent ressentir en termes de gain de temps, il est clair que ceux qui ne l'utilisent pas, risquent de rater une opportunité d'améliorer la façon dont ils utilisent leur temps.

### Those who don't use AI don't recognize the potential for time savings.

■ Don't know ■ Less than 30 minutes ■ 30 minutes to 60 minutes ■ 1 to 1.5 hours ■ 1.5 to 2 hours ■ More than 2 hours

#### Time saved by AI (according to AI users)



#### Estimate of time saved by AI (according to those who don't use AI)



Parmi ceux qui n'utilisent pas l'IA, **45%** des dirigeants et **44%** des employés affirment que cela leur fait gagner 30 minutes ou plus par jour.

Comblé le fossé ou le manque de sensibilisation aux capacités de gain de temps de l'IA pourrait encourager davantage de personnes à l'adopter. **67%** des dirigeants et **91%** des employés ont déclaré qu'ils l'utiliseraient probablement si cela pouvait leur faire gagner 30 minutes par jour. D'après les données, c'est possible. La majorité des utilisateurs d'IA.

## Que feriez-vous avec plus de temps ?

Les employés et les dirigeants ont des idées similaires sur ce qu'ils feraient avec plus de temps dans la journée, mais leurs priorités diffèrent légèrement :

### Employés

1. Temps de concentration ininterrompu pour terminer leur travail **(50%)**
2. Développer de meilleurs processus et flux de travail pour leur équipe **(46%)**
3. En savoir plus sur des sujets pertinents pour leur secteur ou leur carrière **(37%)**

### Dirigeants

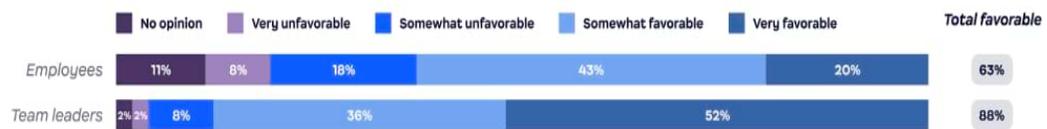
1. Développer de meilleurs processus et flux de travail pour leur équipe **(44%)**
2. En savoir plus sur des sujets pertinents pour leur secteur ou leur carrière **(39%)**
3. Temps de concentration ininterrompu pour terminer leur travail **(38%)**

# Les salariés sont nettement plus hésitants envers l'IA que les dirigeants

Il existe un écart considérable entre les dirigeants et les employés en ce qui concerne leur degré de familiarité et d'enthousiasme pour l'IA.

- **88%** des dirigeants se sont déclarés favorables à l'IA (avec plus de la moitié d'entre eux se disant "très favorables"), contre **63%** des salariés.
- **82%** des dirigeants se sont déclarés enthousiasmés par l'IA, contre **57%** des employés.

## Favorability towards AI

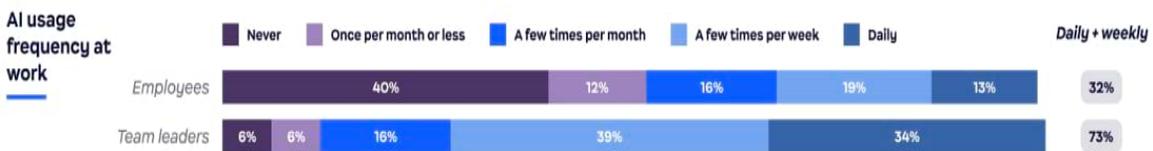
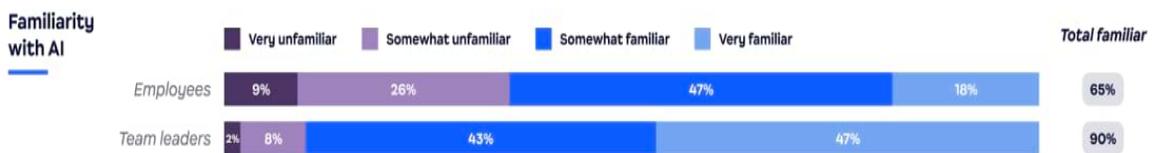


## Excitement towards AI



La familiarité avec la technologie pourrait y être pour quelque chose : les gens doivent être informés sur l'IA pour l'adopter et en bénéficier. Les dirigeants étaient beaucoup plus susceptibles de se décrire comme familiers avec l'IA et d'en être réellement des utilisateurs.

- **90%** des dirigeants ont déclaré qu'ils connaissaient l'IA, et près de la moitié des dirigeants se décrivaient comme "très familiers". En revanche, seuls **65%** des employés se déclarent être familiers avec l'IA.
- Les dirigeants utilisent l'IA au travail plus de deux fois plus que les employés. **73%** des dirigeants ont déclaré utiliser l'IA au moins quelques fois par semaine, contre seulement **32%** d'employés.
- **23%** des employés ont déclaré ne jamais utiliser l'IA (au travail ou pour un usage personnel), contre **4% de responsables. 16%** supplémentaires des employés ne savaient pas s'ils utilisaient l'IA.



## Employés et dirigeants divisés sur les inconvénients

Il n'est pas surprenant que dans l'ensemble, les employés voient plus d'inconvénients à l'utilisation de l'IA au travail que les dirigeants. Leurs inconvénients perçus sont liés à la technologie elle-même et aux effets potentiellement négatifs qu'elle pourrait avoir sur leur travail, directement ou indirectement. Cela peut indiquer que les employés ont le sentiment qu'ils ont plus à perdre qu'à gagner lorsqu'il s'agit d'utiliser [l'IA](#).

1. Potentiel de perte d'emplois humains (**86%**)
2. Les données de l'entreprise sont moins sécurisées (**86%**)
3. Je ne peux pas faire confiance à son exactitude (**86%**)

Les dirigeants voient les inconvénients dans une moindre mesure, et les inconvénients qu'ils perçoivent sont liés aux employés : aux efforts qu'il faudrait pour les former et à la crainte qu'ils en deviennent dépendants.

1. Nécessite trop de formation (**80%**)
2. Trop impersonnel (**79%**)
3. Les employés peuvent en devenir dépendants (**78%**)

Parmi les personnes interrogées qui n'utilisent pas l'IA au travail, les dirigeants et les employés étaient largement partagés sur la question de la confiance. Les dirigeants sont beaucoup plus susceptibles que les employés de déclarer que l'une des raisons pour lesquelles ils n'utilisent pas l'IA au travail est qu'ils ne lui font pas confiance.



Cela est surprenant car dans l'ensemble, les dirigeants étaient plus optimistes quant à l'IA et à ses avantages. Cependant, les dirigeants qui n'utilisent pas l'IA au travail sont largement plus conservateurs quant aux avantages de [l'IA](#) et plus susceptibles d'y

constater des inconvénients majeurs que leurs homologues qui l'utilisent au travail.

## Les attitudes envers l'IA varient à l'échelle mondiale

Les employés de la région Asie-Pacifique (APAC) avaient globalement des sentiments plus positifs à l'égard de l'IA. Les pays d'Europe et les États-Unis ont montré une préférence similaire avec **57%** des employés européens et **56%** d'employés américains indiquant qu'ils étaient favorables à l'IA.

**En France, les employés affichent le niveau d'acceptation le plus bas envers l'IA, avec seulement 51% d'opinions favorables, tandis que 37% se disent plutôt ou très réticents à son égard..**



Les attitudes envers l'intelligence artificielle varient selon les régions : les pays de la zone APAC se sont généralement montrés plus enthousiastes. Aux États-Unis, les sentiments des employés sont plus partagés, avec 47% d'entre eux exprimant un enthousiasme pour l'IA. En France, cependant, l'enthousiasme est le plus faible, se situant à 42%. Compte tenu du fait que 51% des salariés français ont une opinion favorable de l'IA, cela suggère que certains peuvent voir l'IA comme bénéfique

globalement, tout en ayant des réserves sur son application pratique.



## Surmonter les obstacles à l'adoption : les entreprises pourraient freiner leurs propres équipes

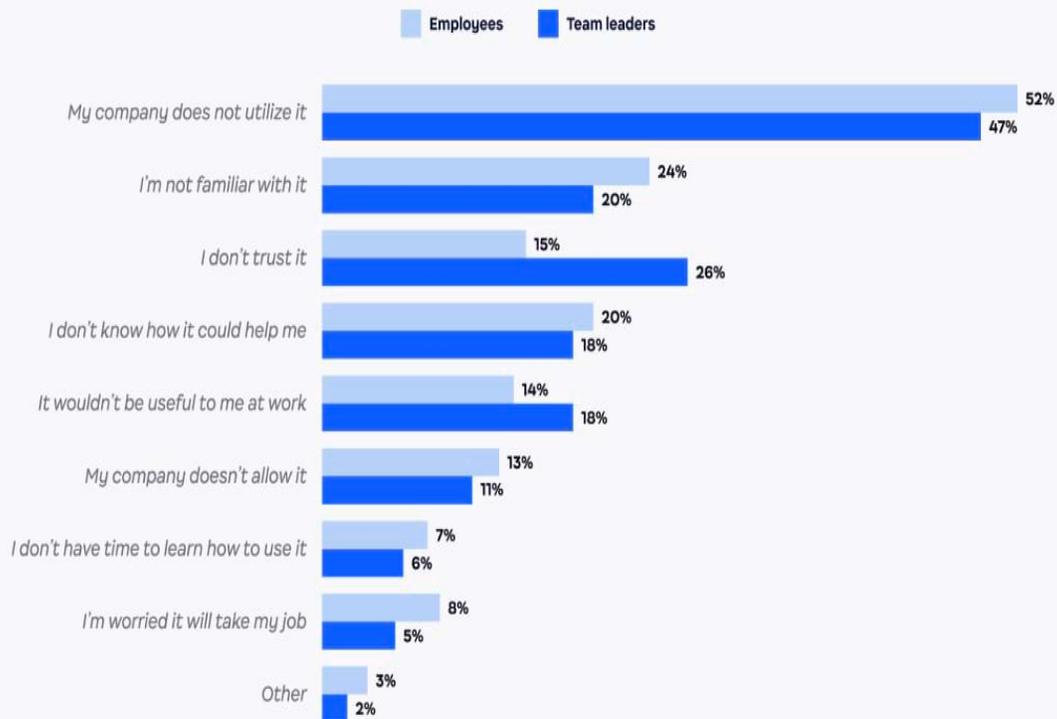
Si la majorité des personnes interrogées conviennent que l'utilisation de l'IA permet de gagner du temps (**90%**), cela conduit à moins de tâches répétitives (**90%**), et entraîne moins d'erreurs (**89%**), alors qu'est-ce qui retient les équipes d'utiliser l'IA ?

Parmi ceux qui ont déclaré ne pas utiliser l'IA au travail, un peu plus de la moitié ont déclaré que c'était parce que leur entreprise dans son ensemble ne l'utilisait pas. De nombreux employés peuvent être gênés par le fait que leur entreprise ne leur fournit pas les outils et les opportunités nécessaires pour intégrer [l'IA](#) dans leur travail.

Parmi les personnes qui utilisent l'IA dans leur milieu professionnel, 63 % indiquent que leur entreprise met à disposition des outils d'IA. Cependant, malgré une perception globalement positive de l'IA, les dirigeants reconnaissent plusieurs obstacles à son adoption, soulignant le besoin de formation et d'habilitation. D'autres raisons courantes de non-utilisation incluent le manque de connaissance des outils disponibles et l'incertitude quant à la manière dont l'IA pourrait être utile dans leur travail. Cela met en évidence l'importance d'une formation continue pour les employés, les incitant à explorer et à utiliser ces outils. 37 % rencontrent encore des difficultés dans ce domaine.

- **71%** des dirigeants déclarent que l'un des obstacles à l'utilisation de l'IA par leur équipe est dû au fait que leur équipe est habituée à travailler d'une certaine manière.
- **69%** déclarent que leur équipe ne saurait pas comment l'utiliser.
- **67%** déclarent que c'est parce que leur équipe ne maîtrise pas la technologie

## Reasons for not using AI at work



85% des dirigeants conviennent qu'une formation, au moins basique, sur les bénéfices de l'IA est indispensable au sein de leur entreprise, ce qui souligne l'importance d'informer les employés à propos de l'IA. Toutefois, comme évoqué précédemment, ils ont également relevé un des principaux désavantages de l'IA : la nécessité d'une formation trop extensive, un avis partagé par 80% d'entre eux.

En examinant de plus près la formation et les ressources actuellement disponibles pour ceux qui utilisent l'IA au travail, les dirigeants et les employés avaient des points de vue divergents. **86%** des dirigeants ont déclaré que leur organisation fournissait de nombreuses ressources sur la meilleure façon d'utiliser [l'IA](#), contre seulement **60%** des employés.

Cette déconnexion indique que les dirigeants sont conscients des ressources créées, mais que les employés peuvent ignorer les ressources dont ils disposent.

Améliorer la communication avec les employés et fournir un meilleur accès aux ressources pourraient contribuer à combler l'écart et à soutenir l'adoption de l'IA.

Les dirigeants ont estimé que d'autres obstacles à l'adoption pourraient être liés aux craintes des employés à l'égard de l'IA : ils craignent que cela ne prenne leur travail (**70%**), ou qu'ils ne font pas confiance à l'IA (**69%**). Cela révèle une opportunité de répondre aux craintes potentielles grâce à l'éducation, mais cela souligne également la nécessité pour les dirigeants de fournir un cadre qui aidera les employés à utiliser efficacement l'IA pour surmonter ces obstacles.

La formation et l'éducation devraient notamment servir à expliquer aux employés comment l'IA peut les aider à automatiser ou optimiser certaines parties de leur travail, leur permettant ainsi de se libérer du temps et des ressources pour se concentrer sur des tâches nécessitant une intervention humaine. Il est également essentiel pour les organisations de dissiper les inquiétudes liées à la confiance, en démontrant aux employés que des aspects tels que la confidentialité et le traitement des données, les biais potentiels de l'IA et la sécurité sont pris en compte de manière prioritaire lors de l'évaluation de tout outil d'IA.

## **Prochaines étapes : se préparer au succès avec l'IA**

Comme pour toute nouvelle technologie, les organisations doivent évaluer soigneusement les outils [d'IA](#) et créer un plan ou un cadre pour les mettre en œuvre efficacement. Se précipiter pour intégrer l'IA sans tenir compte de ses risques inhérents ou de la façon dont elle affectera les employés peut entraîner une faible adoption, des problèmes de sécurité et de confidentialité, ainsi que d'autres effets négatifs.

En parallèle, il est crucial pour les organisations d'éviter de trop tergiverser. En effet, 71 % des dirigeants interrogés sont d'accord sur le fait que les entreprises n'intégrant pas l'IA dans leurs équipes courent le risque de se retrouver à la traîne. Les sociétés adoptant une position attentiste s'exposent au danger d'être surpassées par celles qui, en tant que pionnières, bénéficient déjà des avantages de l'IA en termes de productivité accrue, de collaboration améliorée et d'efficacité renforcée des employés.