



Transférer la productivité dans le Cloud : **gestion réussie du changement**



À qui s'adresse ce contenu ?

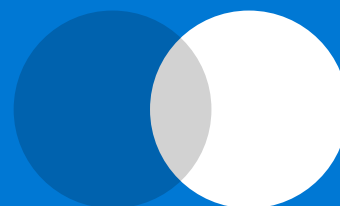
Cet Ebook est destiné aux cadres et aux responsables d'entreprise qui envisagent de passer à une plateforme de productivité Cloud, ainsi qu'aux responsables informatiques et aux gestionnaires qui seront chargés de mettre en œuvre les modifications. Il présente des considérations et des stratégies pour minimiser les perturbations et l'insatisfaction des utilisateurs lors des modifications, et suggère un plan en quatre étapes pour une transition fluide et réussie.



Temps de lecture estimé :
8 minutes

Table des matières

- Introduction
- Pourquoi changer ?
- Les étapes clés de la gestion du changement
- Pourquoi Microsoft 365 ?
- Concrétiser vos projets



Introduction

À une époque où le travail à distance et les environnements hybrides sont devenus la règle, les entreprises accélèrent leur transition vers des plateformes de productivité Cloud pour améliorer la collaboration et l'agilité globale. Avec des ressources centralisées dans le Cloud, les entreprises peuvent stocker les informations, y accéder et les exploiter beaucoup plus rapidement et facilement, et les télétravailleurs peuvent accéder à leurs données à partir de n'importe quel emplacement. Mais un tel changement entraîne des perturbations.

Les utilisateurs ont l'habitude de travailler avec des solutions ponctuelles familières : stockage de documents sur des disques durs locaux, collaboration par e-mail et chat, utilisation de plateformes de partage de fichiers héritées pour envoyer des documents et réunion via des conférences téléphoniques ou en personne. Ils peuvent donc se montrer résistants face aux changements engendrés par les outils logiciels, même si ces changements pourraient les rendre plus heureux et plus productifs à long terme. En outre, les cadres peuvent se montrer résistants face au déploiement de nouvelles solutions s'ils craignent qu'elles n'entravent les processus d'entreprise de longue date ou nuisent au résultat final.

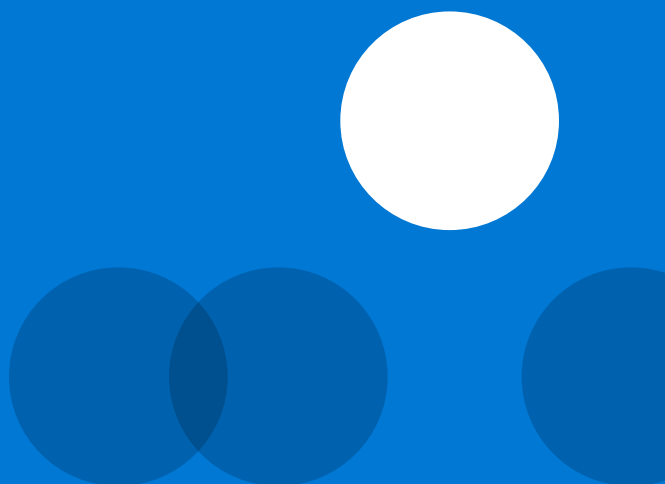
Cette résistance persiste malgré le fait qu'une étude indépendante démontre que les solutions basées sur le Cloud améliorent la sécurité, la gestion des appareils et la capacité des utilisateurs à collaborer rapidement sur des documents partagés, améliorant ainsi l'agilité et la compétitivité des entreprises. (Pour plus d'informations sur cette étude, consultez la section **Pourquoi changer ?** ci-dessous.)

Ce qu'il faut pour réussir

Le passage au Cloud, bien qu'il ne soit pas simple, peut se faire plus efficacement en gérant stratégiquement le changement, en particulier lorsque vous choisissez la plateforme de productivité Cloud appropriée. Par exemple, si la plateforme de productivité utilise des applications que vos collaborateurs connaissent déjà, le changement n'est pas si compliqué. Il peut même s'apparenter à une transition en douceur pour votre équipe.

En plus de choisir la pile de solutions appropriée, vous devez développer une stratégie en quatre étapes clés : recueillir l'assentiment de la direction, sensibiliser les groupes d'entreprises, proposer un apprentissage toujours cohérent et adopter une approche de haut en bas. Cette structure vous aidera à vous assurer que vous bénéficiez des avantages de la transformation numérique tout en minimisant les impacts sur votre entreprise.

Cet Ebook présente un aperçu des concepts clés de la mise en œuvre d'une stratégie de gestion du changement efficace qui contribuera à rendre ce processus aussi transparent et efficace que possible.

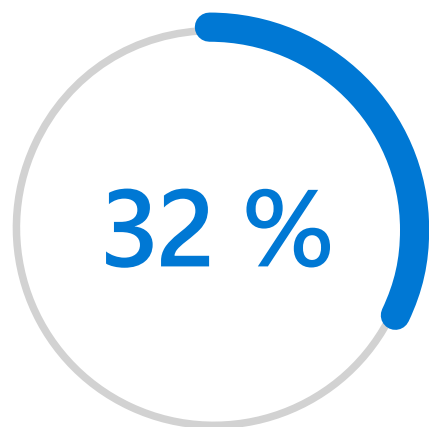




Pourquoi changer ?

À une époque où les entreprises avant-gardistes ont adopté des solutions de technologie et d'infrastructure basées sur le Cloud, un impératif simple est devenu clair : **évoluer ou se laisser distancer**.

Les personnes les plus réactives dans la transformation numérique centrée sur le Cloud ont constaté qu'elles peuvent saisir des opportunités plus rapidement, accéder à des données importantes plus facilement, mieux soutenir les travailleurs à distance et les environnements hybrides, améliorer la sécurité et réduire les coûts. En d'autres termes, elles sont plus compétitives, et ce que leur organisation soit toujours co-localisée, entièrement distante ou fonctionnant dans un modèle de travail hybride flexible.



En fait, une étude de la Harvard Business Review cite l'agilité de l'entreprise comme principal avantage fourni par le Cloud, en effet 32 % des personnes interrogées affirment que c'est la raison principale pour laquelle elles choisissent une plateforme Cloud.¹

¹ « Business Agility in the Cloud », Harvard Business Review, 2014.

Voici un exemple très simple. Imaginez deux sociétés du même secteur : la société A et la société B. **La société A** utilise une plateforme de productivité Cloud pour intégrer des applications et des outils de collaboration, tandis que la **société B** utilise des solutions ponctuelles et intègre des informations via le courrier électronique, une plateforme de partage de fichiers dédiée et des réunions en personne. Les deux sociétés reçoivent la même demande de devis d'un grand client.



Société A



Société B

L'équipe de la société B extrait un modèle de demande de devis du disque dur d'un utilisateur, le dépose sur le partage de fichiers de l'entreprise et commence à travailler sur la demande. L'équipe planifie une réunion en personne pour passer en revue les détails de la réponse, elle attend un jour ou deux pour que les participants puissent comparer leurs calendriers par e-mail et organiser la réunion, puis elle traite des douzaines d'e-mails et gère plusieurs versions de documents via ce partage de fichiers afin de rédiger la réponse en fonction des commentaires des responsables de produits, des commerciaux et des cadres.

Étant donné que la réponse nécessite des spécifications de produit, des procédures et des informations de tarification, plusieurs membres de l'équipe jonglent avec plusieurs documents, dont certains sont dans des formats incompatibles ou obsolètes. Comme le partage de fichiers ne prend pas en charge la collaboration en temps réel au sein de ces documents, et qu'ils n'ont pas la possibilité de créer d'espaces de travail partagés, un tel processus pourrait prendre plusieurs jours, voire plusieurs semaines de plus qu'avec une plateforme de productivité Cloud.

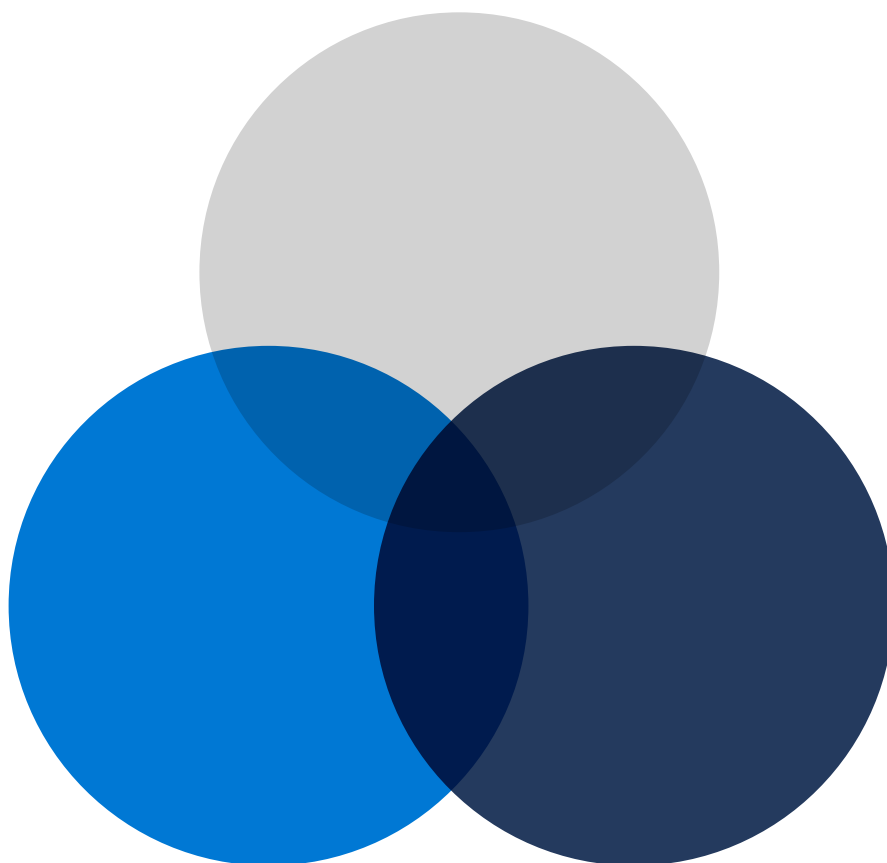
La société A, quant à elle, planifie une réunion, se réunit l'après-midi même (y compris les travailleurs à distance qui participent via un ordinateur portable ou un smartphone) et commence à travailler immédiatement. Tous les documents requis se trouvent dans un espace de travail partagé hébergé dans le Cloud avec des fonctionnalités de collaboration en temps réel. Les modifications et suggestions sont immédiatement visibles pour toutes les parties prenantes (sans être bloquées dans la boîte de réception d'une personne ou dans une version de fichier obsolète), et le document est finalisé et entièrement vérifié en quelques jours. Ainsi, pendant que le client examine la réponse de la société A, la société B est toujours en train de partager son document et d'attendre les commentaires et les approbations.

Il s'agit d'un exemple vraiment simplifié, mais c'est la réalité : la collaboration en ligne et l'accès centralisé à l'information rendent une entreprise plus agile et plus résiliente. Une étude menée par Enterprise Strategy Group (ESG) étaye cet exemple. ESG a constaté que les entreprises qui adoptent et utilisent largement les technologies déployées dans le Cloud sont plus confiantes dans leur capacité à « fournir la technologie nécessaire pour prospérer en dépit de perturbations sociétales et économiques majeures ».²

Dès le début, le Cloud était principalement utilisé pour le stockage centralisé, mais il a évolué pour prendre en charge un large éventail d'applications. Des plateformes comme [Microsoft 365](#) intègrent des applications Cloud natives, des outils de stockage partagés, de collaboration et de sécurité, ce qui facilite la vie des collaborateurs, mais simplifie la gestion des logiciels et des appareils.

² « [Building a Resilient Organization through Integrated Cloud-based IT](#) »
Enterprise Strategy Group, 2020.

Alors, comment votre entreprise fait-elle pour intégrer une plateforme de productivité Cloud dans ses opérations avec un alignement transparent au sein de l'entreprise ?





Les étapes clés de la gestion du changement

Le passage au Cloud est un changement important pour votre entreprise, et une migration réussie implique une planification et une exécution minutieuses. Votre stratégie doit tenir compte des perspectives des utilisateurs finaux, des responsables, des cadres et des professionnels de l'informatique, et le changement doit être déployé d'une manière qui ne perturbe pas les opérations.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, pour exécuter votre stratégie, réfléchissez à quatre étapes clés : **l'assentiment**, **la sensibilisation**, **l'apprentissage** et **l'adoption**.



Recueillir l'assentiment de la direction

Toute modification de cette ampleur doit être prise en charge par les principaux décideurs de votre entreprise. Pour y parvenir, commencez par l'analyse de rentabilité pour passer à une plateforme de productivité Cloud. Présentez une description claire et concise de la portée du projet, de son impact sur l'entreprise et de ses domaines de retour sur investissement. Votre présentation doit également énoncer le processus de mise en œuvre et définir des critères de réussite.



Sensibiliser les groupes d'entreprises

Une fois le changement approuvé, diffusez-le en interne au sein de votre entreprise. Communiquez les avantages du changement grâce à un plan promotionnel bien structuré qui inspire votre personnel et tous ceux qui participeront à la transition. Des tactiques (réunions de service ou discussions au cours du déjeuner, par exemple) correctement exécutées, peuvent contribuer à renforcer l'enthousiasme et la confiance de vos utilisateurs.

Une autre manière de promouvoir le changement consiste à recruter des champions partout dans l'organisation : ceux qui sont les plus enthousiasmés par le potentiel de collaboration dans le Cloud et qui maîtrisent les outils en ligne. Ces champions peuvent aider à inspirer et à soutenir d'autres utilisateurs qui se méfient davantage du changement.

Enfin, vous devez créer des canaux de rétroaction où les utilisateurs peuvent facilement signaler les problèmes et les préoccupations. Ces canaux peuvent être encadrés par vos champions et constituer une mesure de première ligne, car plus de demandes techniques sont transmises au service informatique ou à d'autres départements concernés.



Apprentissage toujours cohérent

Au cours de la phase d'apprentissage, il est important de suivre un calendrier de formation raisonnable qui permet de faire preuve de souplesse tout en répondant aux besoins des utilisateurs. Certains collaborateurs peuvent avoir besoin d'une présentation générale du Cloud et de ses avantages, tandis que d'autres seront prêts à se lancer dans une formation pratique immédiatement. Vos canaux de rétroaction doivent être prêts à répondre rapidement aux questions et à offrir un support plus intensif selon les besoins. Par exemple, vous pouvez utiliser SharePoint pour offrir une formation continue dirigée et auto-guidée.

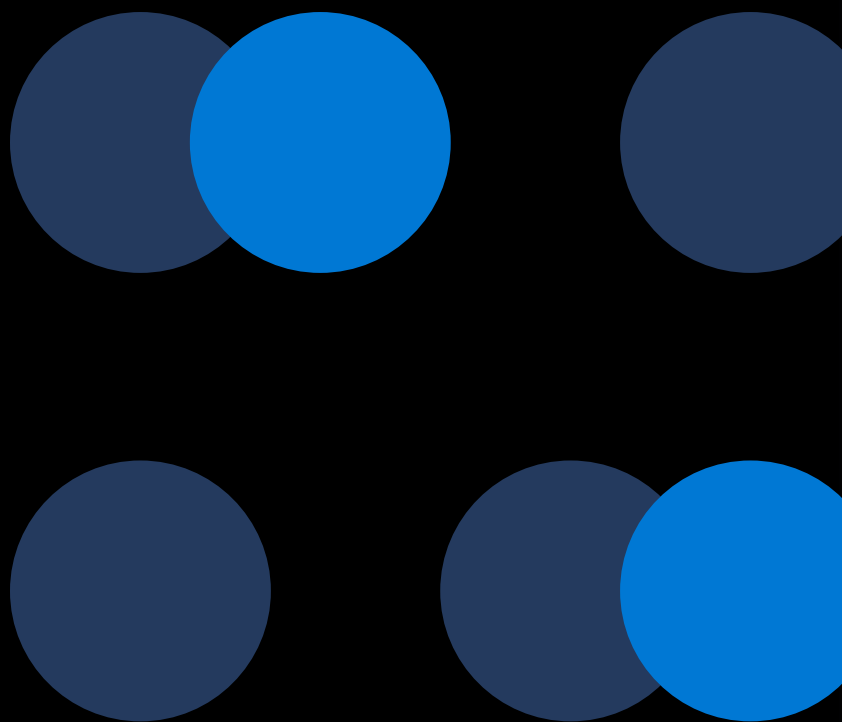


Adoption de haut en bas

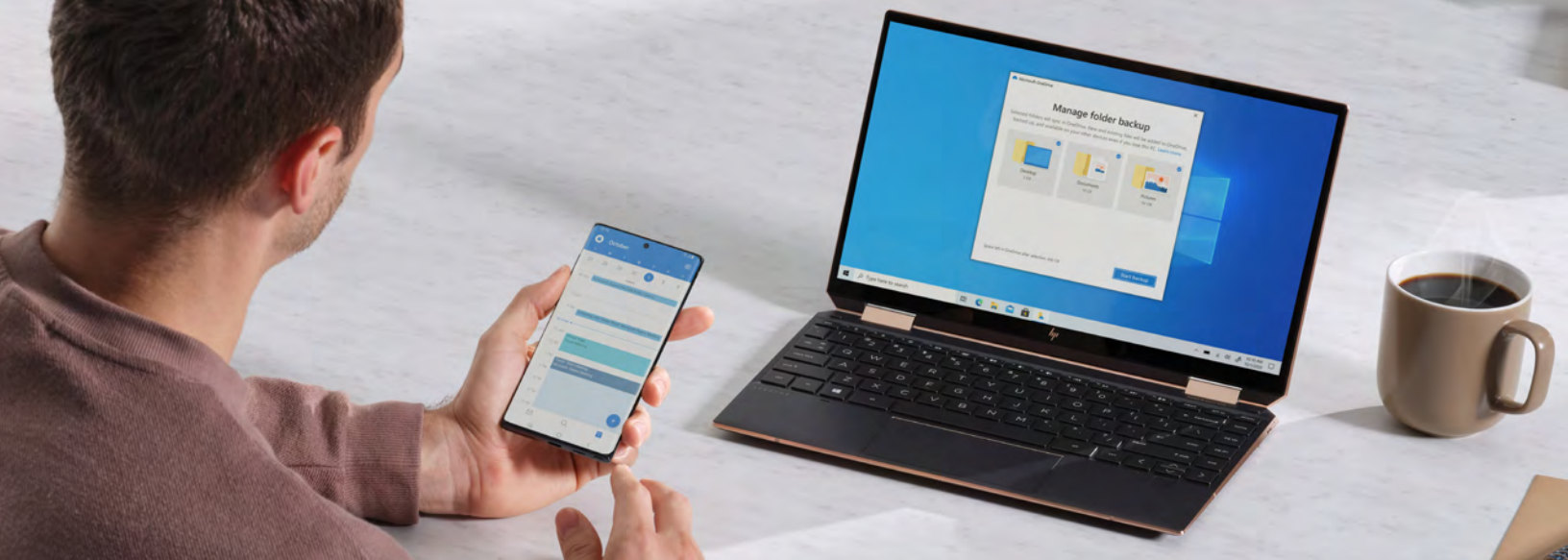
Une fois que vos équipes de formation ont pu fournir des connaissances théoriques et pratiques à vos cadres et à d'autres utilisateurs, vous êtes prêt à déployer la plateforme basée sur le Cloud. Vous voudrez peut-être commencer progressivement et demander aux utilisateurs de planifier et d'assister à des réunions en ligne d'abord, ou de collaborer sur des documents dans un espace de travail partagé, avant de les laisser accéder à toutes les fonctions de la plateforme.

Au fur et à mesure que vous déployez la plateforme, offrez aux collaborateurs une façon fluide de fournir des commentaires et d'évaluer leur satisfaction. Par exemple, Microsoft Teams offre la possibilité de créer des canaux partagés pour ce type de communication. Comme nous l'avons mentionné précédemment, vos champions peuvent jouer un rôle clé ici : en tant que pairs, ils peuvent évaluer la satisfaction avec précision et répondre aux besoins individuels au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Enfin, vous aurez besoin de mesurer l'adoption afin de pouvoir rendre compte de la réussite du projet et de maintenir l'adhésion de la direction. Les enquêtes peuvent constituer un outil efficace pour cela. Par exemple, vous pouvez utiliser une enquête avant la mise en œuvre pour évaluer la familiarité des utilisateurs avec la plateforme Cloud, puis utiliser une autre enquête au milieu du déploiement pour capturer les attitudes et l'expérience des utilisateurs à l'aide des nouveaux outils, et une enquête post-déploiement pour déterminer si vos premiers critères de réussite pour la transition ont été satisfaits.



De quelle manière une suite intégrée d'applications Cloud natives, de stockage partagé et d'outils de collaboration en temps réel peut-elle transformer votre entreprise ?



Pourquoi Microsoft 365 ?

Microsoft est le leader de la productivité basée sur le Cloud. Microsoft 365 intègre des applications de confiance telles que **Word, Excel, Outlook et PowerPoint** avec le stockage et la collaboration dans le Cloud OneDrive via Teams, le tout avec une sécurité de classe mondiale.

Microsoft tire parti de plusieurs décennies d'expérience en tant que principal fournisseur mondial de logiciels de productivité, ainsi que de ses connaissances approfondies des environnements Cloud et de la sécurité numérique, et a développé Microsoft 365 comme accélérateur de productivité pour les entreprises de toutes tailles dans trois domaines principaux.



Collaboration et connexion

Les utilisateurs sont tout aussi à l'aise avec Microsoft 365 sur un bureau ou des appareils mobiles depuis des sites distants, car cela leur permet d'appeler, de rencontrer, de discuter et de collaborer en un seul endroit. La communication est plus rapide et plus efficace, et les projets se font plus rapidement. L'étude ESG a révélé que les responsables d'équipes utilisant Microsoft 365 avaient 51 % plus de chance de signaler que leurs utilisateurs finaux sont capables de collaborer en temps réel.²

² « Building a Resilient Organization through Integrated Cloud-based IT »
Enterprise Strategy Group, 2020.



Productivité organisationnelle

Les entreprises peuvent recueillir et consolider plus facilement les connaissances des employés et en tirer parti en tant que ressource clé. Les groupes de travail peuvent se réunir beaucoup plus efficacement à l'aide de Teams. ESG a également constaté que les collaborateurs utilisant Microsoft 365 étaient 13 % plus productifs que les autres.²



Gestion et sécurité

Les responsables informatiques trouvent qu'il est beaucoup plus facile de gérer les mises à jour et la sécurité dans le Cloud grâce à une visibilité de bout en bout sur tous les appareils utilisateur. L'enquête d'ESG a montré que les entreprises qui utilisent principalement Microsoft 365 ont réduit le temps de gestion des appareils de 18 %.²

13 %

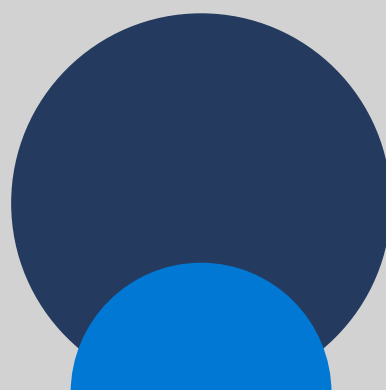
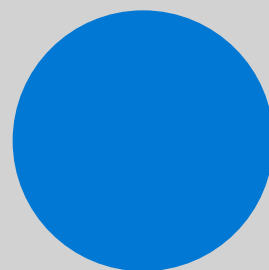
Les collaborateurs utilisant Microsoft 365 étaient 13 % plus productifs que les autres.²

18 %

Les entreprises qui utilisent principalement Microsoft 365 ont réduit le temps de gestion des appareils de 18 %.²

² « Building a Resilient Organization through Integrated Cloud-based IT », Enterprise Strategy Group, 2020.

**Avez-vous réfléchi à une
stratégie de gestion du
changement efficace ?**



Concrétiser vos projets

Le transfert des opérations vers le Cloud est devenu un impératif pour les entreprises, mais la gestion d'un tel changement important peut sembler compliquée. Néanmoins, grâce à la planification et à l'exécution minutieuses de la gestion du changement, ainsi qu'à la plateforme appropriée, votre entreprise peut rejoindre le groupe de dirigeants d'entreprise prêts pour le Cloud, sans perte importante de productivité ou de résistance organisationnelle.

Vous pouvez trouver d'autres études sur les effets mesurables et les gains de productivité des clients Microsoft qui ont basculé partiellement ou complètement vers le Cloud, par rapport à ceux qui n'ont rien changé du tout, et découvrir comment Microsoft peut vous aider.

[Découvrir dès maintenant](#)



Microsoft 365

©2021 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « tel quel ». Les informations et les points de vue exprimés dans le document, y compris les adresses URL et autres références à des sites web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez les éventuels risques associés à leur utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez photocopier et utiliser ce document à titre de référence interne.