harris interactive
ahead of what's next

pour

livestorm

Les usages de la vidéo-conférence en entreprise

Résultats d'enquête

Novembre 2019

Marion Desreumaux, *Directrice de clientèle au Département Corporate*
Tiphaine Favré, *Chef de Groupe au Département Corporate*

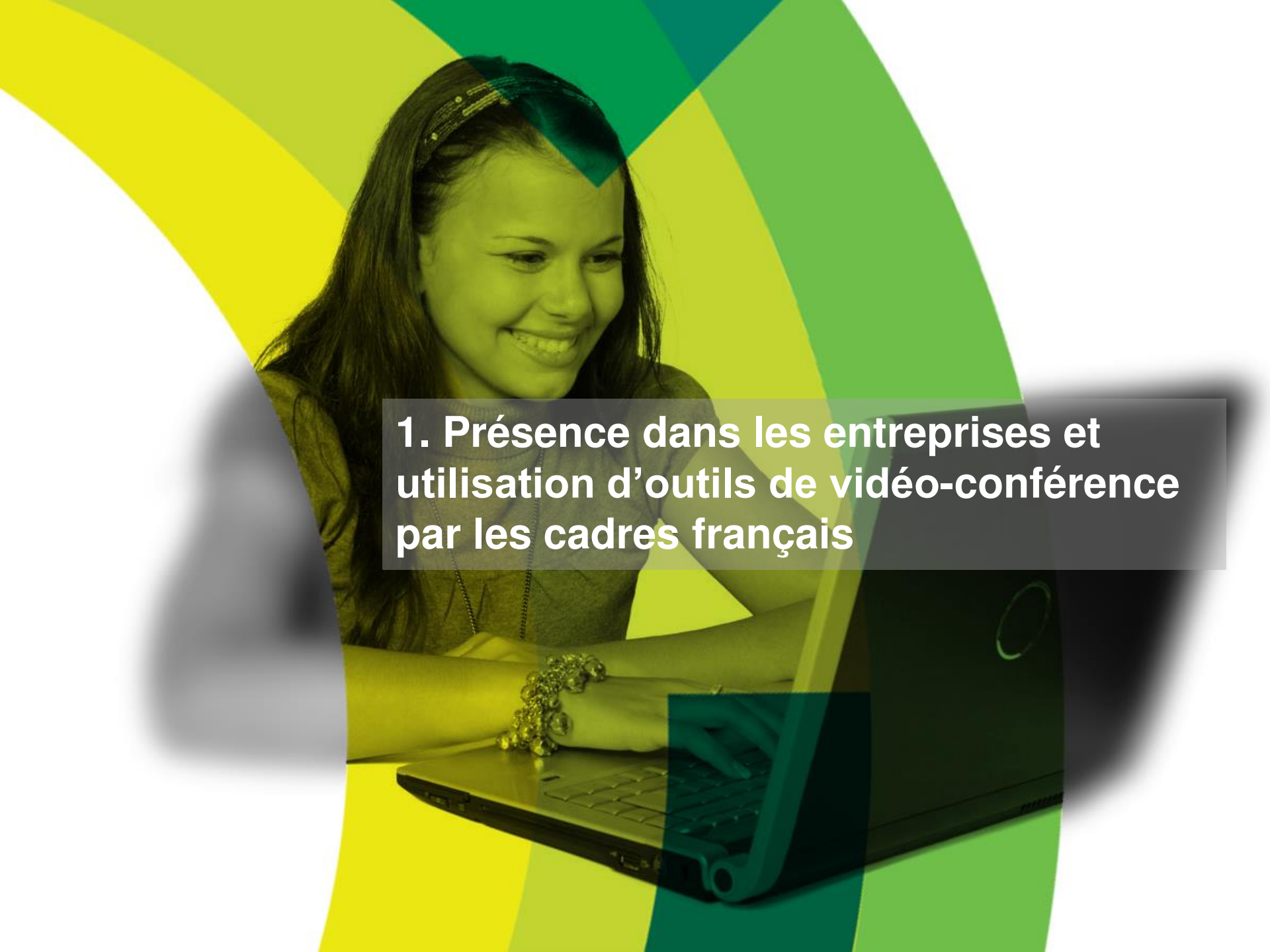
Méthodologie d'enquête

- Enquête réalisée **en ligne du 18 au 25 novembre 2019.**

- Échantillon national représentatif **de 567 cadres**.
  - Échantillon constitué d'après la méthode des quotas selon le sexe, l'âge, la région d'habitation, le secteur d'activité et la taille d'établissement.

Aide à la lecture des résultats détaillés :

- *Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.*



1. Présence dans les entreprises et utilisation d'outils de vidéo-conférence par les cadres français

Usages des outils de vidéo-conférence en entreprise

73% des cadres français indiquent que leur entreprise utilise la vidéo-conférence à des fins internes, principalement dans le cadre du travail au quotidien (63%) ou pour de la communication interne (62%), un peu moins à visée de formation (53%).

Q1. Dans le cadre de votre entreprise, des outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call…) sont-ils utilisés en interne dans les cas suivants ? *Nous parlons aussi bien des usages de la vidéo en direct que des usages en différé.*

- À tous - en %

En interne

Au moins un usage de vidéo-conférence en interne : 73 %

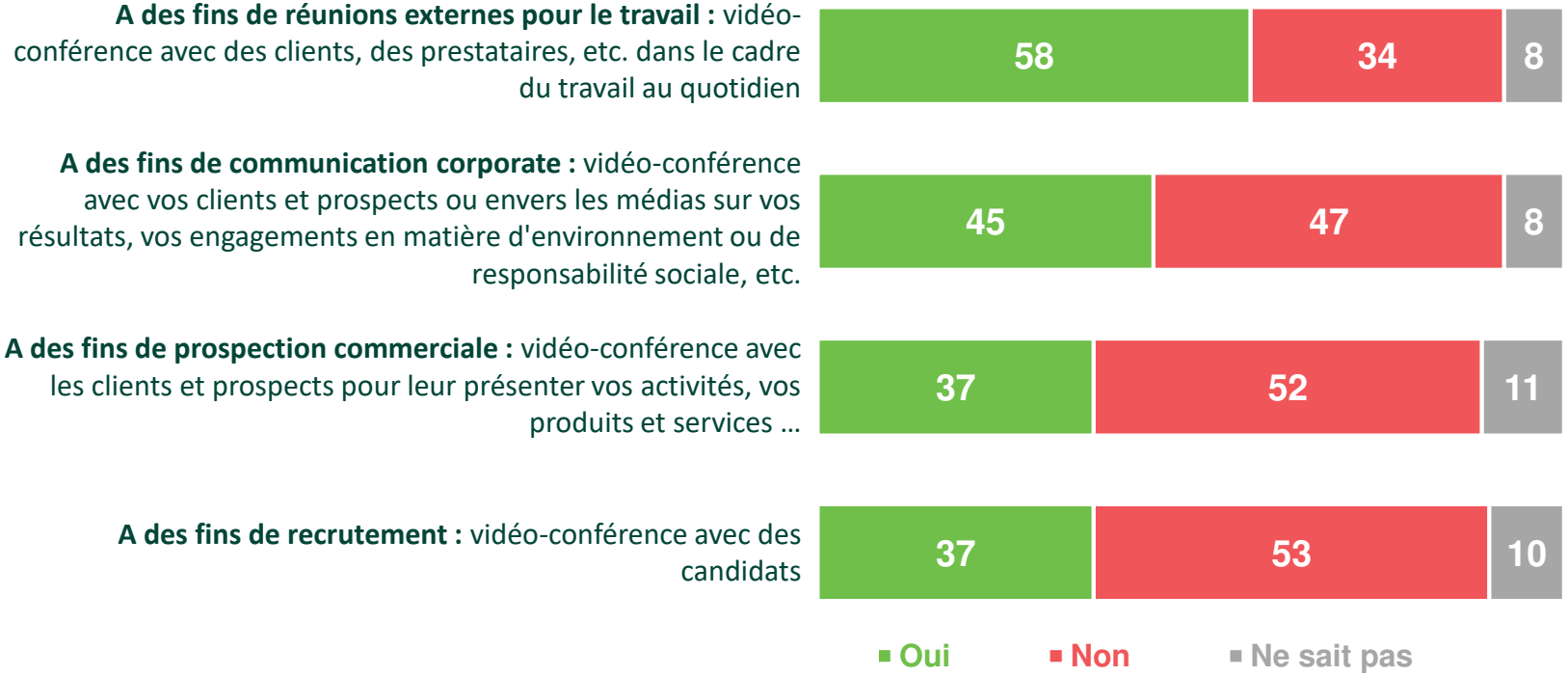
Presque la même proportion (69%) déclare que les outils de vidéo-conférence sont utilisés pour interagir avec des personnes externes à l'entreprise : clients, prospects, prestataires ou candidats. Le plus souvent, il s'agit d'organiser des réunions impliquant ces acteurs dans le cadre du travail au quotidien (58%). L'usage de la vidéo à des fins de communication corporate (45%) ou de prospection commerciale (37%) est un peu moins répandu.

Q2. Et dans le cadre de votre entreprise, des outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call…) sont-ils utilisés en externe dans les cas suivants ? *Nous parlons aussi bien des usages de la vidéo en direct que des usages en différé.*

- À tous - en %

En externe

Au moins un usage de vidéo-conférence en externe : 69 %



Au final, 8 cadres sur 10 évoquent au moins un usage des outils de vidéo-conférence dans leur entreprise : 73% en interne et 69% en externe.

Q1/Q2. Dans le cadre de votre entreprise, des outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call…) sont-ils utilisés en interne/en externe dans les cas suivants ? *Nous parlons aussi bien des usages de la vidéo en direct que des usages en différé.*

- À tous - en %

En interne ou en externe

Utilisation dans l'entreprise

80

Non-utilisation dans l'entreprise

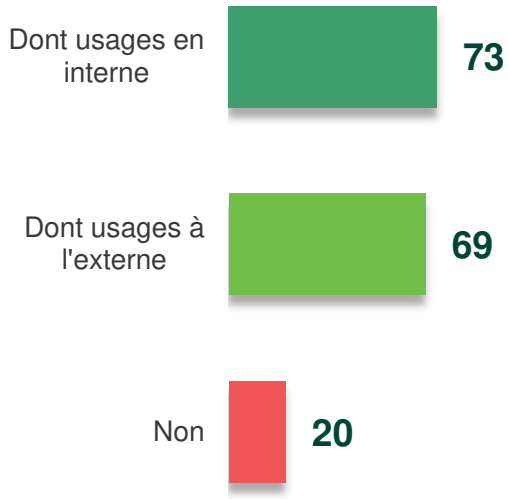
20

73% en interne
69% à l'externe

Les cadres les plus jeunes déclarent davantage que leur entreprise utilise des outils de vidéo-conférence aussi bien à des fins internes qu'à des fins externes.

Q1/Q2. Dans le cadre de votre entreprise, des outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call…) sont-ils utilisés en interne/en externe dans les cas suivants ? *Nous parlons aussi bien des usages de la vidéo en direct que des usages en différé.*

- À tous - en %

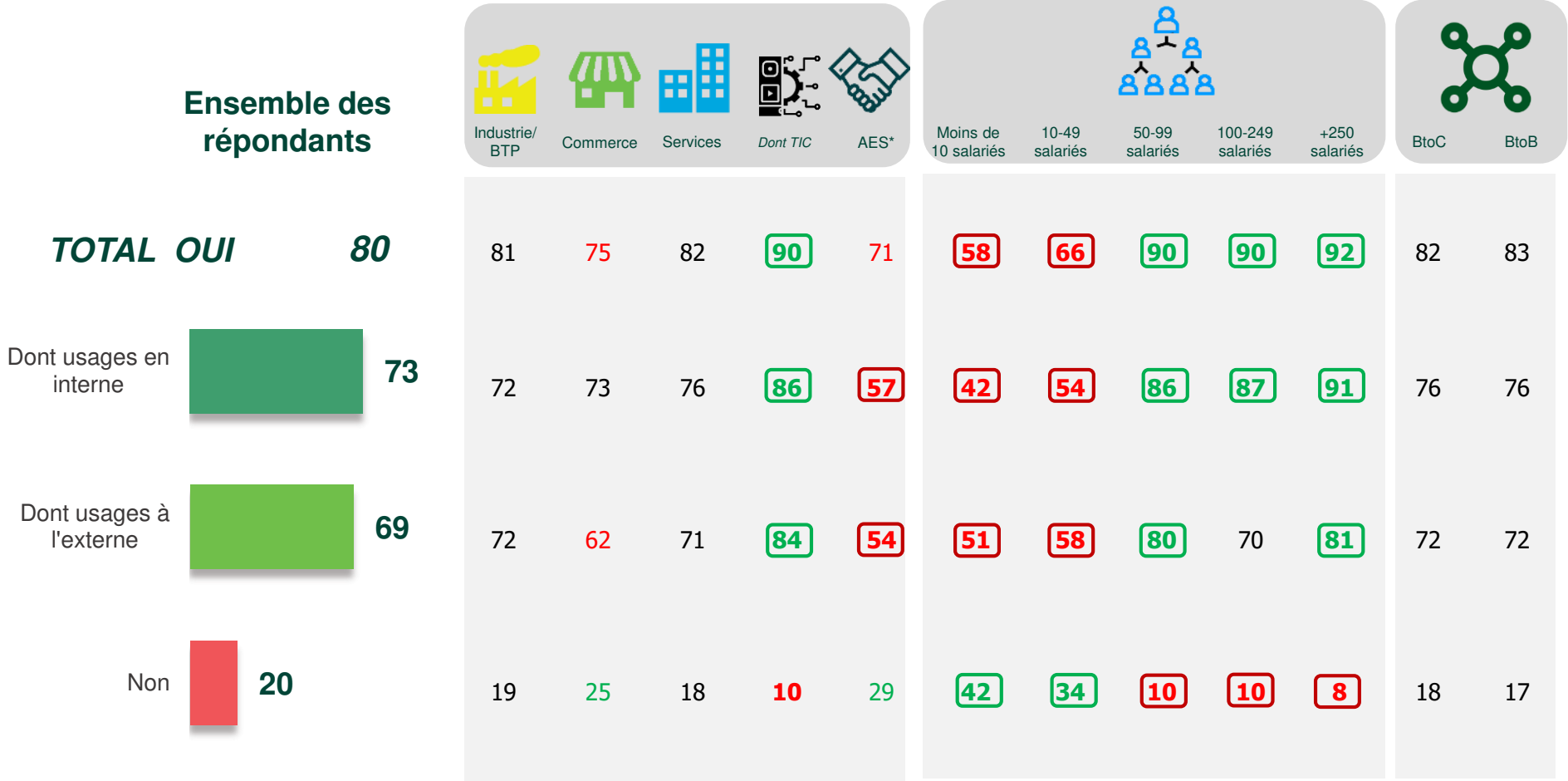


	Ensemble des répondants	Homme	Femme	Moins de 30 ans	30-39 ans	40-50 ans	55 ans et plus	Ile de France	Province	Cadres administratif ou support	Cadres commercial	Cadre technique
TOTAL OUI	***80***	81	79	89	87	75	73	81	79	80	82	83
Dont usages en interne	73	75	70	86	77	72	65	73	74	75	71	78
Dont usages à l'externe	69	69	68	86	82	64	52	70	68	67	74	72
Non	20	19	21	11	13	25	27	19	21	20	18	17

Plus l'entreprise est grande, plus ses cadres sont susceptibles d'évoquer les différents usages de la vidéo-conférence. A l'inverse, la vidéo-conférence est moins développée dans les TPE et PME, mais aussi dans les secteurs du commerce et de l'AES.

Q1/Q2. Dans le cadre de votre entreprise, des outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call…) sont-ils utilisés en interne/en externe dans les cas suivants ? *Nous parlons aussi bien des usages de la vidéo en direct que des usages en différé.*

- À tous - en %



***AES :** Administratif/Education/Social

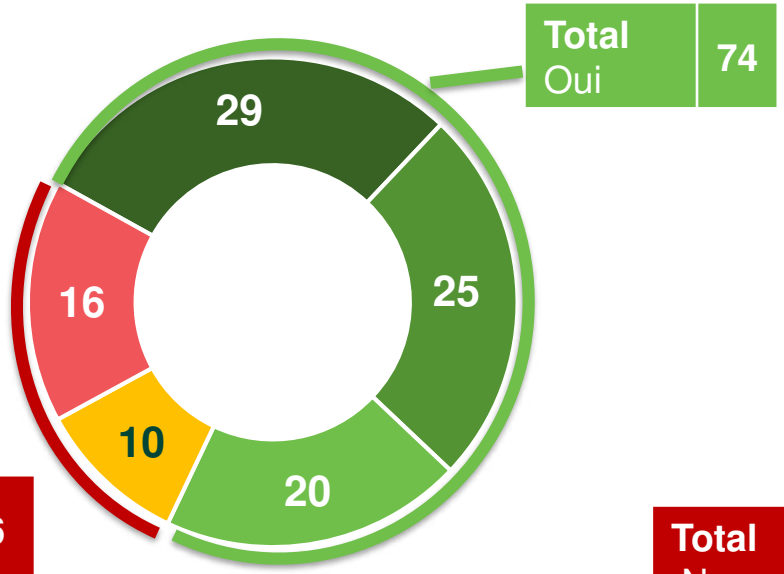
Recours des cadres aux outils de vidéo-conférence

¾ des cadres déclarent participer à des vidéo-conférences dans le cadre de leur exercice professionnel et près des 2/3 déclarent organiser eux-mêmes de telles vidéo-conférences. Toutefois, tous ne le font pas à la même fréquence : 29% participent à des vidéo-conférences chaque semaine, 25% chaque mois et 20% de manière beaucoup plus occasionnelle.

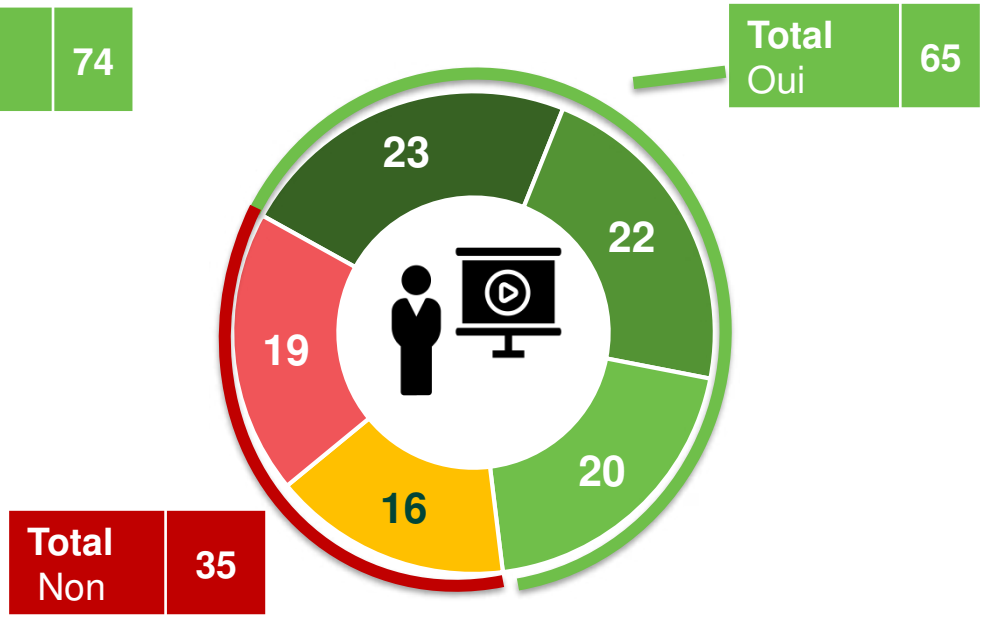
Q3. Personnellement, utilisez-vous les outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) dans votre exercice professionnel ?

- À tous - en %

En tant que participant



En tant qu'organisateur



- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Moins souvent
- Jamais, mais cela m'intéresserait dans le cadre de mon travail
- Jamais, et cela ne m'intéresserait pas dans le cadre de mon travail

Les jeunes cadres indiquent plus souvent participer à des vidéo-conférences que les cadres les plus âgés (83% des cadres de moins de 40 ans contre 62% des cadres de plus de 50 ans). Les cadres techniques sont également plus utilisateurs, avec une fréquence d'usage plus élevée.

Q3. Personnellement, utilisez-vous les outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) dans votre exercice professionnel ?

- À tous - en %

En tant que participant

	Ensemble des répondants	Homme	Femme	Moins de 30 ans	30-39 ans	40-50 ans	55 ans et plus	Ile de France	Province	Cadres administratif ou support	Cadres commercial	Cadre technique
Oui	74	74	73	84	83	70	62	71	76	76	71	78
dont au moins une fois par mois	54	54	52	67	59	53	41	54	53	55	47	60
Non	26	26	27	16	17	30	38	29	24	24	29	22
Non mais cela m'interesserait	10	9	11	12	4	9	16	15	6	12	13	5
Non et cela ne m'interesserait pas	16	17	16	4	13	21	22	14	18	12	16	17

La quasi-totalité des cadres des plus grandes entreprises recourent à la vidéo-conférence, tout comme les cadres des entreprises technologiques.

Q3. Personnellement, utilisez-vous les outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) dans votre exercice professionnel ?

- À tous - en %

En tant que participant

	Ensemble des répondants	Industrie/ BTP	Commerce	Services	*Dont TIC*	AES*	Moins de 10 salariés	10-49 salariés	50-99 salariés	100-249 salariés	+250 salariés	BtoC	BtoB
Oui	74	74	68	77	89	60	48	60	83	79	90	77	77
dont au moins une fois par mois	54	60	56	51	64	39	29	34	71	61	69	58	56
Non	26	26	32	23	11	40	52	40	17	21	10	23	23
Non mais cela m'interesserait	10	8	14	9	5	12	16	19	8	7	2	10	8
Non et cela ne m'interesserait pas	16	19	18	14	5	29	36	21	9	14	7	13	15

Les jeunes cadres et les cadres techniques apparaissent davantage à l'initiative de ces vidéo-conférences, contrairement aux cadres séniors et aux cadres commerciaux.

Q3. Personnellement, utilisez-vous les outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) dans votre exercice professionnel ?

- À tous - en %

En tant qu'organisateur

	Ensemble des répondants	Homme	Femme	Moins de 30 ans	30-39 ans	40-50 ans	55 ans et plus	Ile de France	Province	Cadres administratif ou support	Cadres commercial	Cadre technique
Oui	65	68	60	74	77	61	52	63	67	68	58	71
dont au moins une fois par mois	45	48	40	55	51	44	34	42	48	45	45	50
Non	35	32	40	26	23	39	48	37	33	32	42	29
Non mais cela m'interesserait	16	14	19	19	10	14	23	20	13	17	26	9
Non et cela ne m'interesserait pas	19	18	21	7	13	25	25	17	21	15	16	20

On retrouve davantage de cadres organisateurs de vidéo-conférences dans les entreprises d'au moins 50 salariés et dans les entreprises technologiques.

Q3. Personnellement, utilisez-vous les outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) dans votre exercice professionnel ?

- À tous - en %

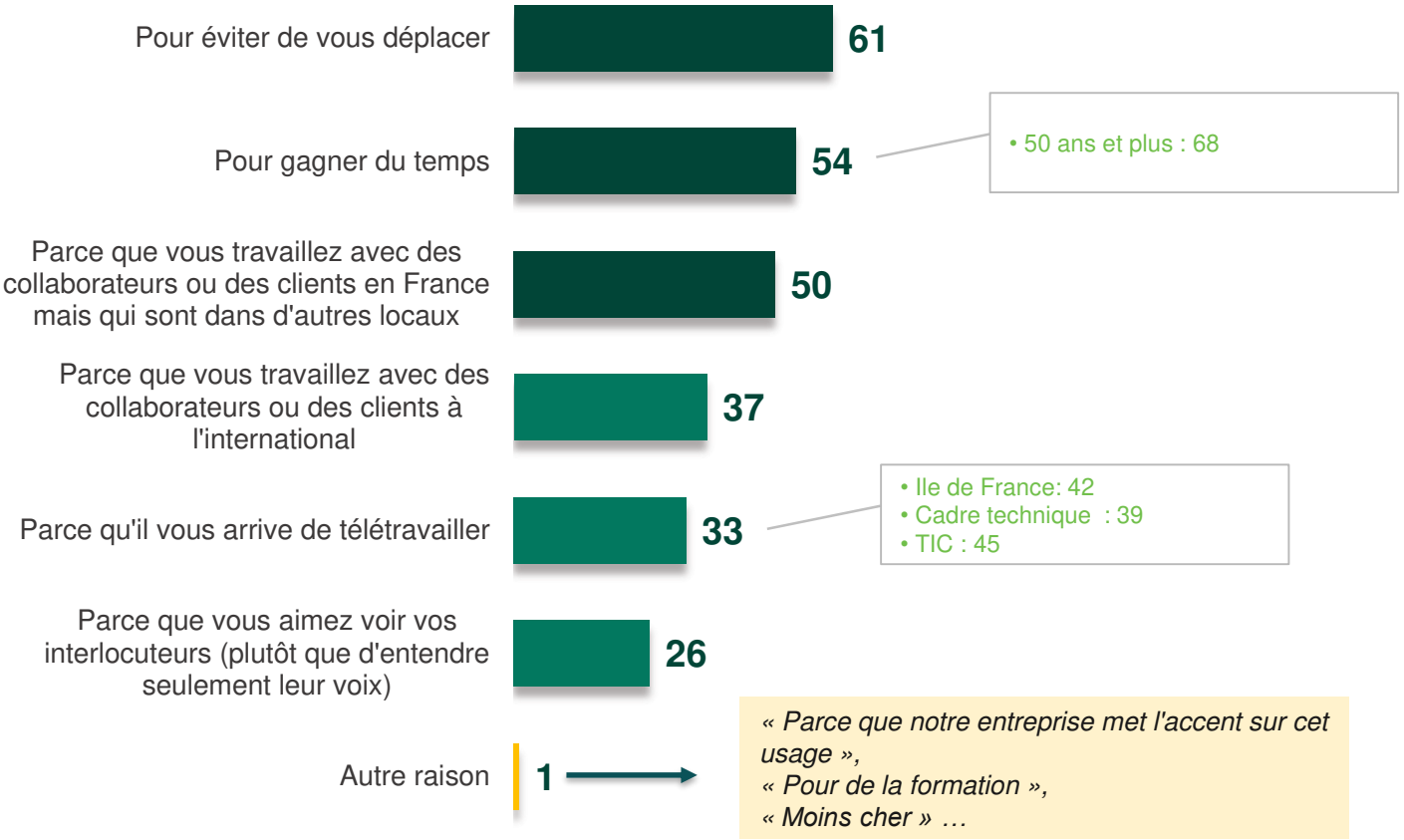
En tant qu'organisateur

	Ensemble des répondants	Industrie/ BTP	Commerce	Services	*Dont TIC*	AES*	Moins de 10 salariés	10-49 salariés	50-99 salariés	100-249 salariés	+250 salariés	BtoC	BtoB
Oui	65	64	66	66	78	60	34	53	80	71	80	70	68
dont au moins une fois par mois	45	54	50	40	53	34	13	34	63	55	57	49	47
Non	35	36	34	34	22	40	66	47	20	29	20	30	32
Non mais cela m'interesserait	16	11	14	19	13	10	34	20	10	9	9	17	15
Non et cela ne m'interesserait pas	19	25	20	15	9	29	31	27	9	20	11	14	17

C'est avant tout pour des aspects pratiques (éviter des déplacements, distance avec ses interlocuteurs, …) et pour gagner du temps que les outils de vidéo-conférence sont utilisés.

Q4. Pour quelles raisons utilisez-vous les outils de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) ?

- À ceux qui utilisent les outils de visioconférence



1.3

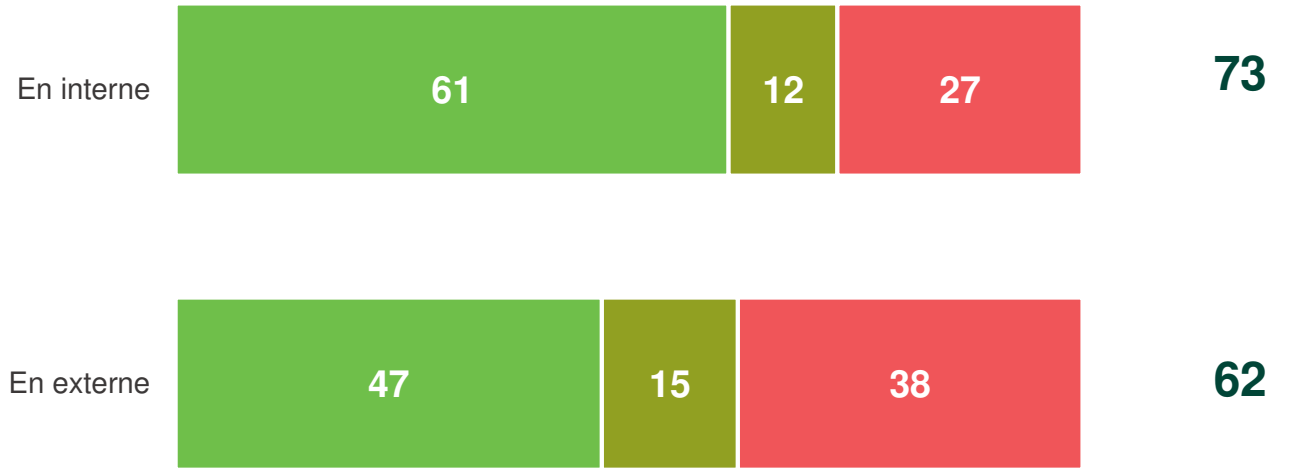
Regard sur les outils de vidéo-conférence mis à disposition par l'entreprise

73% des cadres indiquent que leur entreprise a mis à leur disposition un outil de vidéo-conférence pour des usages en interne et 62% pour des usages en externe. Le plus souvent, ils déclarent que cet outil leur convient.

Q7. Votre entreprise met-elle à votre disposition un outil d'organisation de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) ?

- À tous - en %

76% indiquent avoir à disposition l'un ou l'autre



- **Oui, et l'outil à disposition vous convient / vous savez utiliser cet outil**
- **Oui, mais l'outil à disposition ne vous convient pas / vous ne savez pas utiliser cet outil**
- **Non**

Les cadres de moins de 40 ans indiquent davantage que la moyenne disposer d'un outil d'organisation de vidéo-conférence en interne et savoir s'en servir.

Q7. Votre entreprise met-elle à votre disposition un outil d'organisation de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) ?

- À tous - en %

En interne

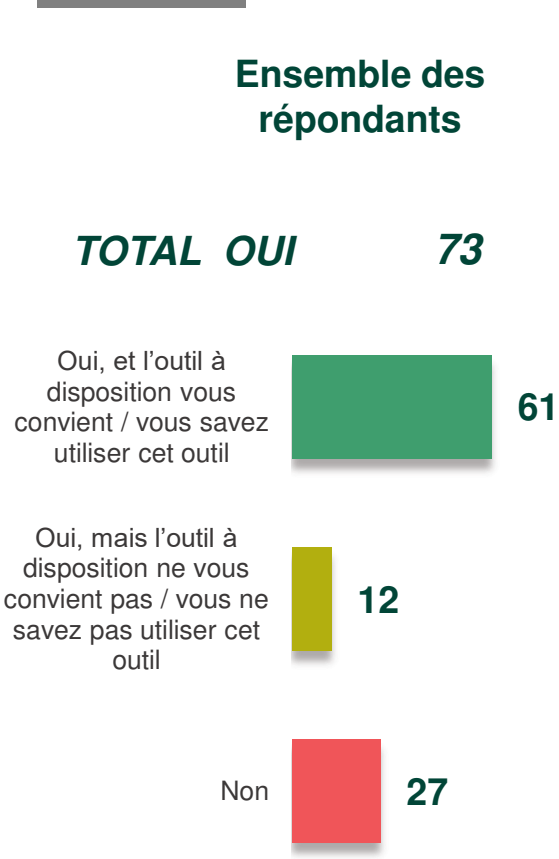
	Ensemble des répondants	Homme	Femme	Moins de 30 ans	30-39 ans	40-50 ans	55 ans et plus	Ile de France	Province	Cadres administratif ou support	Cadres commercial	Cadre technique
TOTAL OUI	***73***	76	68	**84**	81	68	65	71	75	76	70	77
Oui, et l'outil à disposition vous convient / vous savez utiliser cet outil	**61**	64	55	**71**	69	57	52	60	62	61	59	67
Oui, mais l'outil à disposition ne vous convient pas / vous ne savez pas utiliser cet outil	**12**	12	13	13	12	11	13	11	13	15	11	10
Non	**27**	24	32	**16**	19	32	35	29	25	24	30	23

On note un moindre équipement et une moindre satisfaction dans le secteur AES ainsi que dans une moindre mesure dans le secteur du commerce.

Q7. Votre entreprise met-elle à votre disposition un outil d'organisation de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) ?

- À tous - en %

En interne



	Ensemble des répondants	Industrie/ BTP	Commerce	Services	*Dont TIC*	AES*	Moins de 10 salariés	10-49 salariés	50-99 salariés	100-249 salariés	+250 salariés	BtoC	BtoB
TOTAL OUI	***73***	72	66	78	91	58	58	55	83	78	87	75	77
Oui, et l'outil à disposition vous convient / vous savez utiliser cet outil	61	61	53	67	78	37	54	45	64	64	73	63	65
Oui, mais l'outil à disposition ne vous convient pas / vous ne savez pas utiliser cet outil	12	11	13	11	13	21	4	10	19	14	14	12	12
Non	27	28	34	22	9	42	42	45	17	22	13	25	23

Les cadres de moins de 40 ans et les cadres techniques indiquent davantage que la moyenne disposer d'un outil d'organisation de vidéo-conférence en externe et savoir s'en servir. Les cadres administratifs semblent un peu moins à l'aise avec l'outil.

Q7. Votre entreprise met-elle à votre disposition un outil d'organisation de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) ?

- À tous - en %

En externe

	Ensemble des répondants	Homme	Femme	Moins de 30 ans	30-39 ans	40-50 ans	55 ans et plus	Ile de France	Province	Cadres administratif ou support	Cadres commercial	Cadre technique
TOTAL OUI	***62***	62	62	72	78	56	48	62	62	66	58	67
Oui, et l'outil à disposition vous convient / vous savez utiliser cet outil	47	46	49	58	58	42	36	46	48	45	42	56
Oui, mais l'outil à disposition ne vous convient pas / vous ne savez pas utiliser cet outil	15	16	13	14	20	14	12	16	14	21	16	11
Non	38	38	38	28	22	44	52	38	38	34	42	33

Les grandes entreprises et les entreprises technologiques mettent davantage à disposition de leurs cadres un outil de vidéo-conférence à l'externe.

Q7. Votre entreprise met-elle à votre disposition un outil d'organisation de vidéo-conférence (webinar, réunion, visio-call …) ?

- À tous - en %

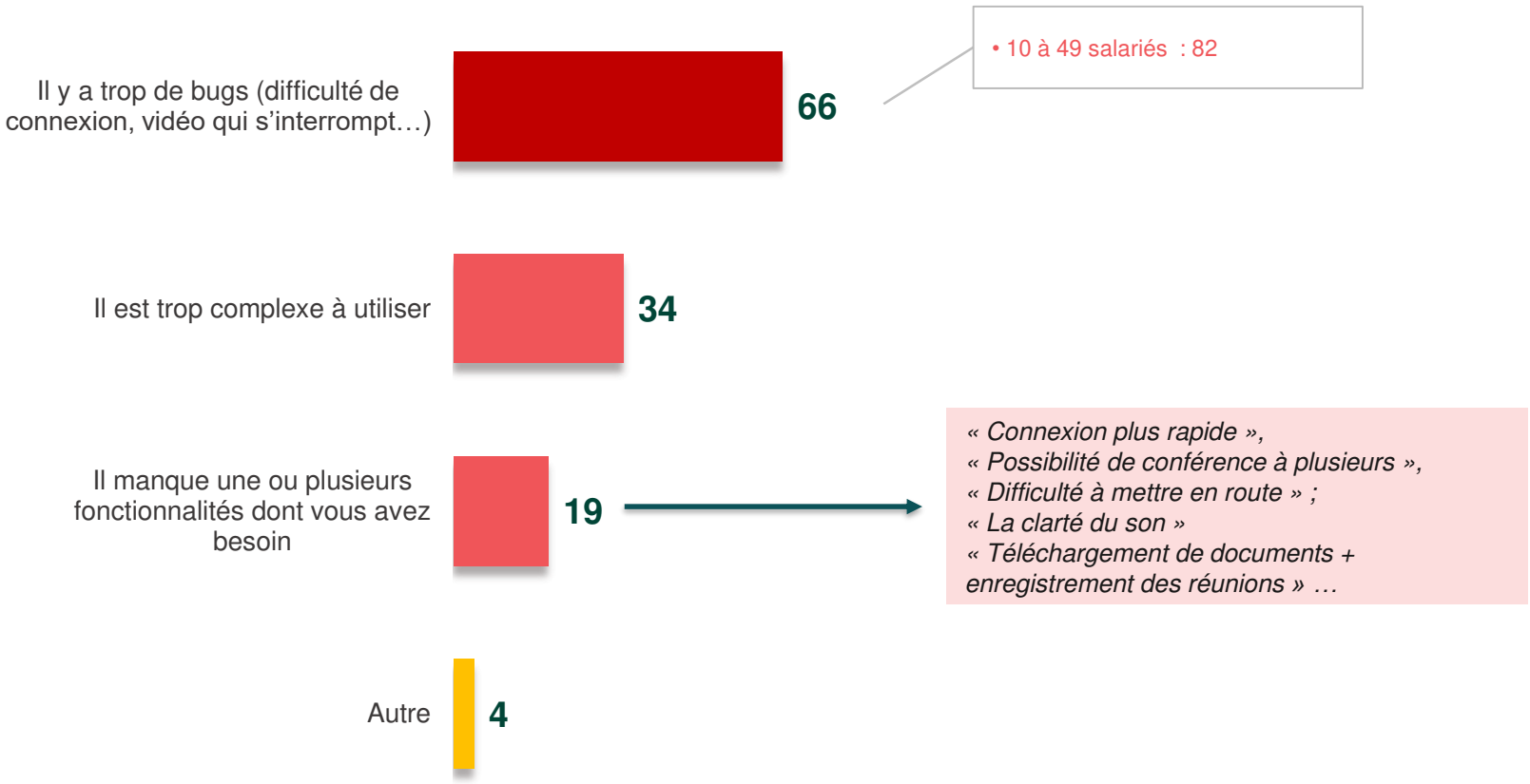
En externe

	Ensemble des répondants	Industrie/ BTP	Commerce	Services	*Dont TIC*	AES*	Moins de 10 salariés	10-49 salariés	50-99 salariés	100-249 salariés	+250 salariés	BtoC	BtoB
TOTAL OUI	***62***	63	58	64	**83**	53	**47**	**45**	71	68	**76**	69	64
Oui, et l'outil à disposition vous convient / vous savez utiliser cet outil	**47**	48	42	50	**71**	**27**	38	**32**	53	49	**59**	52	49
Oui, mais l'outil à disposition ne vous convient pas / vous ne savez pas utiliser cet outil	**15**	15	16	14	12	**26**	9	13	18	19	17	17	15
Non	**38**	37	42	36	**17**	47	**53**	**55**	29	32	**24**	31	36

Lorsque les cadres déclarent ne pas être satisfaits de l'outil mis à leur disposition, c'est souvent en raison de bugs répétés.

Q9. Pour quelles raisons dites-vous que l'outil mis à disposition ne vous convient pas ?

- À ceux qui ne sont pas satisfaits des outils de visioconférence mis à disposition par l'entreprise

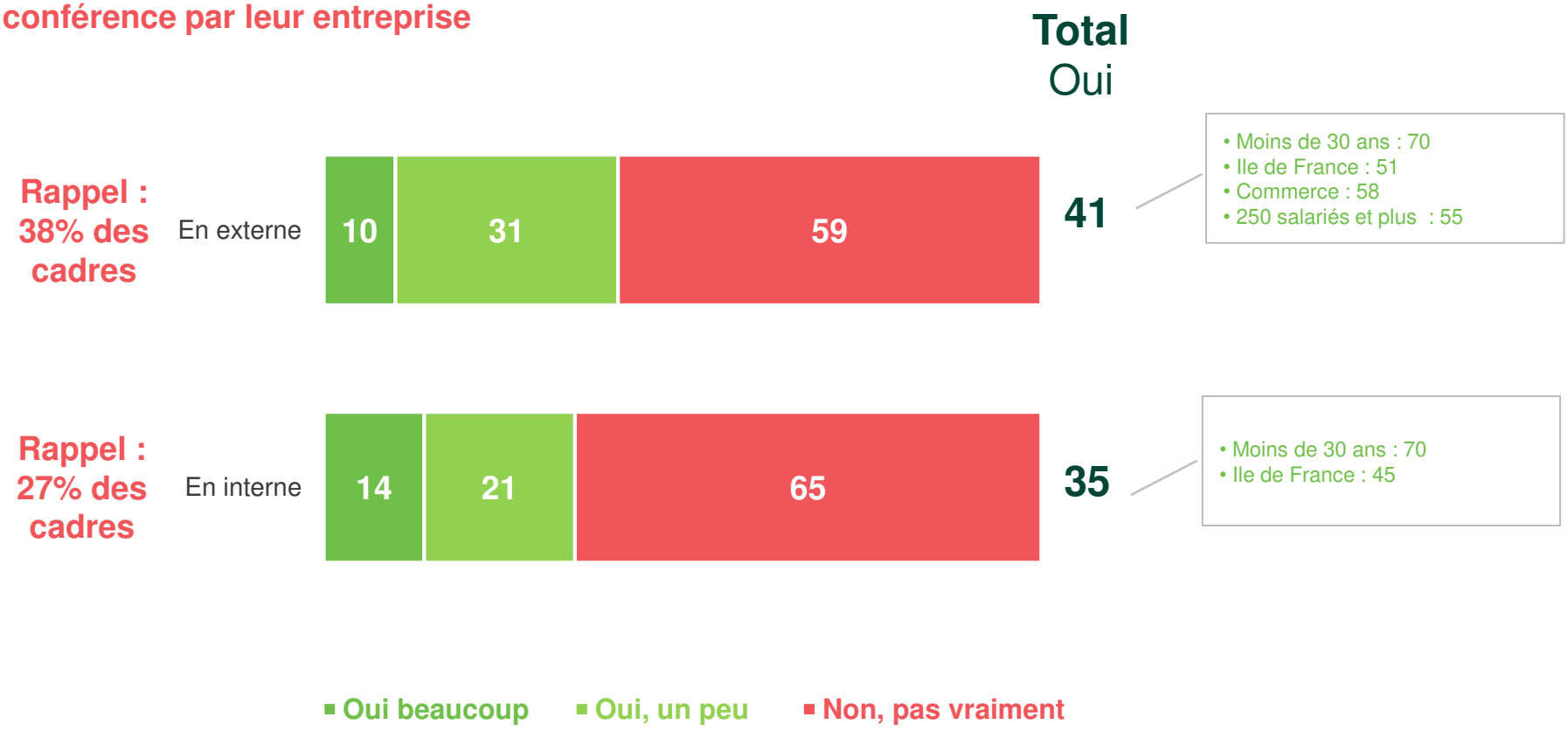


Les non-équipés déclarent majoritairement ne pas souhaiter que leur entreprise mette à leur disposition un tel outil. Toutefois les cadres les plus jeunes qui n'ont pas aujourd'hui accès à un tel outil souhaitent majoritairement en être équipés.

Q8. Et aimeriez-vous que votre entreprise mette à votre disposition un tel outil ?

- À ceux qui ne disposent pas d'outils de vidéo-conférence en entreprise

Cadres non équipés en outil de vidéo-conférence par leur entreprise



2. Attentes envers les outils d’organisation de webinars

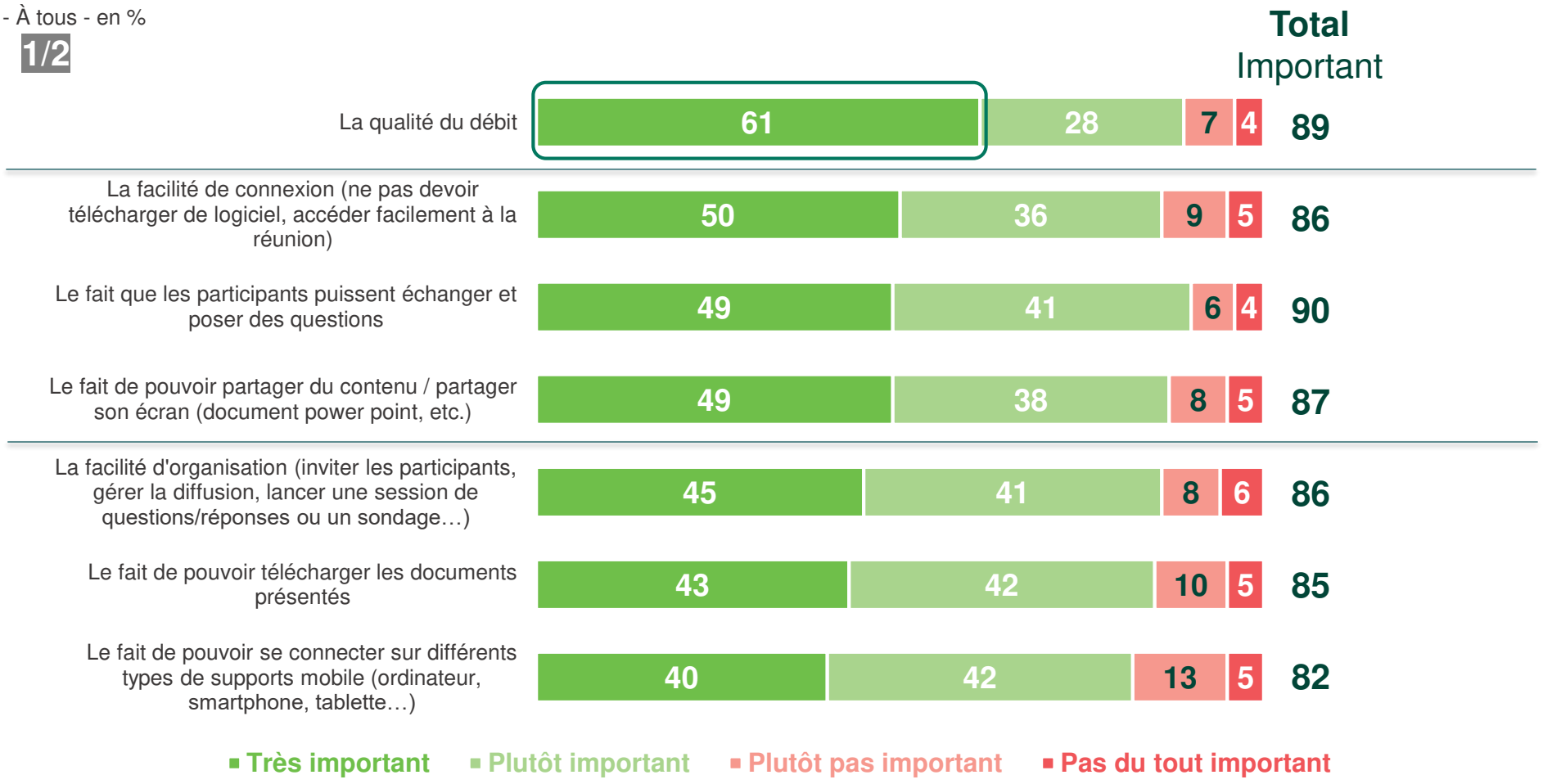
Les attentes envers les outils de webinar sont nombreuses. Pour un webinar, une bonne qualité de débit est de loin l'attente prioritaire, suivie par la facilité de connexion à l'outil. Viennent ensuite la possibilité d'interaction avec les participants et le partage de contenus, juste devant la facilité d'organisation.

Q5. Pour vous, chacun des points suivants est-il ou serait-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important dans le cadre d'un webinar* … ?

**Un webinar est une conférence vidéo, interactive et virtuelle, animée par un nombre limité de présentateurs et qui peut rassembler jusqu'à plusieurs centaines de participants sur une même plateforme en ligne. Les participants peuvent interagir dans la conférence par l'intermédiaire d'un chat, questions écrites, ou sondages.*

- À tous - en %

1/2



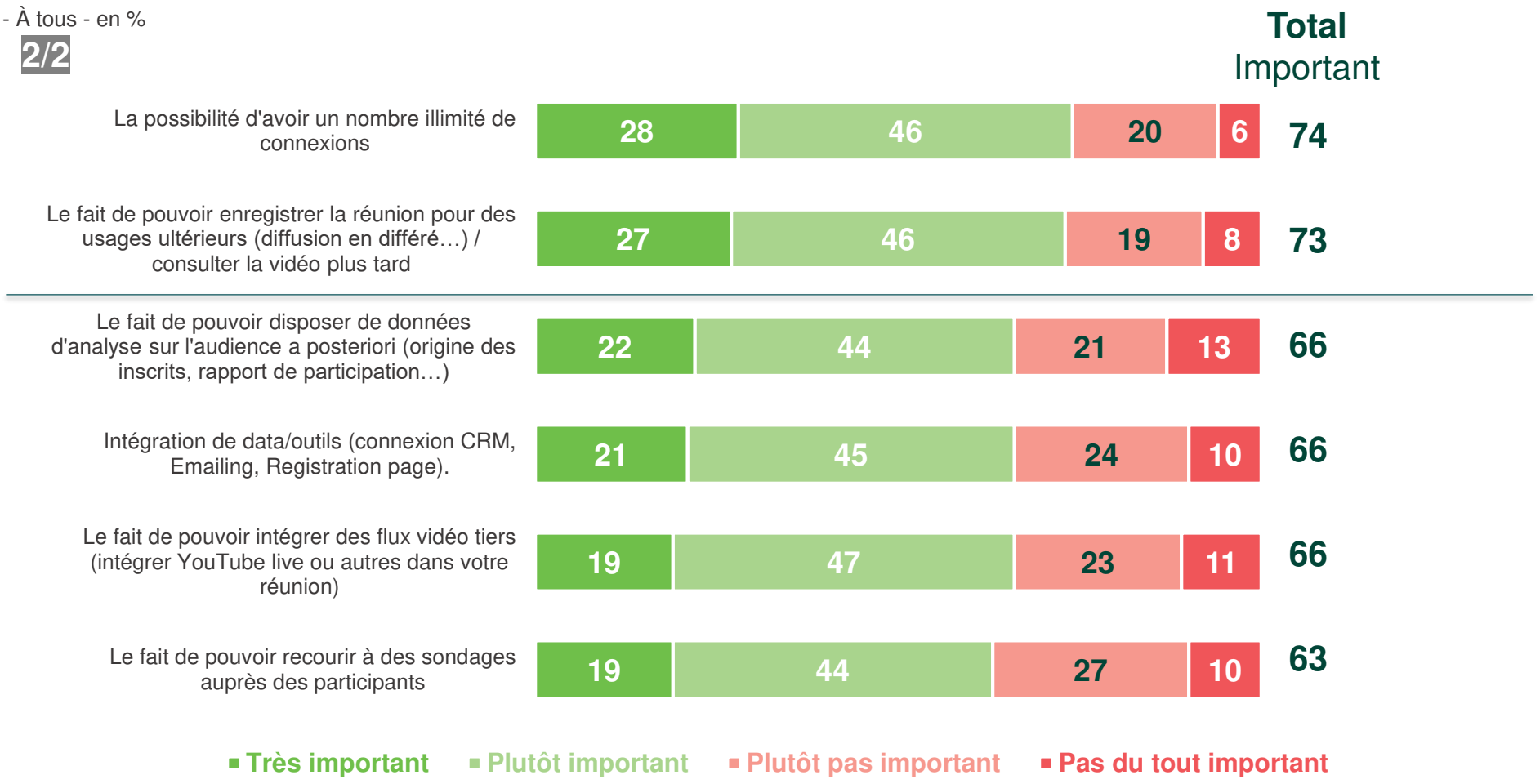
La possibilité de consulter des données statistiques relatives à l'audience, d'intégrer des datas, des flux vidéo tiers ou encore de faire des sondages apparaissent comme des besoins un peu plus secondaires, même si 2/3 des cadres les jugent importants.

Q5. Pour vous, chacun des points suivants est-il ou serait-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important dans le cadre d'un webinar* … ?

**Un webinar est une conférence vidéo, interactive et virtuelle, animée par un nombre limité de présentateurs et qui peut rassembler jusqu'à plusieurs centaines de participants sur une même plateforme en ligne. Les participants peuvent interagir dans la conférence par l'intermédiaire d'un chat, questions écrites, ou sondages.*

- À tous - en %

2/2



Les cadres les plus jeunes apparaissent encore plus exigeants envers les outils de webinars, notamment concernant la connexion via différents devices et le nombre illimité de connexions.

Q5. Pour vous, chacun des points suivants est-il ou serait-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important dans le cadre d'un webinar* … ?

**Un webinar est une conférence vidéo, interactive et virtuelle, animée par un nombre limité de présentateurs et qui peut rassembler jusqu'à plusieurs centaines de participants sur une même plateforme en ligne. Les participants peuvent interagir dans la conférence par l'intermédiaire d'un chat, questions écrites, ou sondages.*

- À tous - en %

	Total Important	Homme	Femme	Moins de 30 ans	30-39 ans	40-50 ans	55 ans et plus	Ile de France	Province	Cadres administratif ou support	Cadres commercial	Cadre technique
Possibilité d'échanger et poser des questions	90	88	94	93	94	90	84	90	90	89	89	91
La qualité du débit	89	86	95	93	94	91	80	89	89	90	88	89
Partager du contenu / partager son écran	87	85	89	90	93	86	79	87	86	86	85	89
La facilité d'organisation	86	85	88	92	90	86	79	86	86	86	86	87
La facilité de connexion	86	84	91	86	90	87	80	87	86	88	79	89
Télécharger des documents	85	82	90	87	91	87	74	85	84	86	79	85
Connexion sur différents types de supports mobile	82	82	85	94	85	85	71	85	81	81	87	81
Nombre illimité de connexions	74	71	80	86	82	71	61	73	74	76	73	72
Enregistrement de la réunion	73	72	75	81	80	70	65	71	75	75	74	70
Intégration de data/outils	66	64	69	84	72	65	49	67	65	66	63	70
Intégration de flux vidéo tiers	66	65	68	81	77	60	52	67	64	66	62	68
Données d'analyse sur l'audience	66	63	71	82	73	62	54	66	66	74	60	62
Sondages auprès des participants	63	62	63	72	74	60	49	65	61	66	64	60

Les cadres des entreprises technologiques sont également plus exigeants sur la quasi-totalité des points.

Q5. Pour vous, chacun des points suivants est-il ou serait-il très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important dans le cadre d'un webinar* … ?

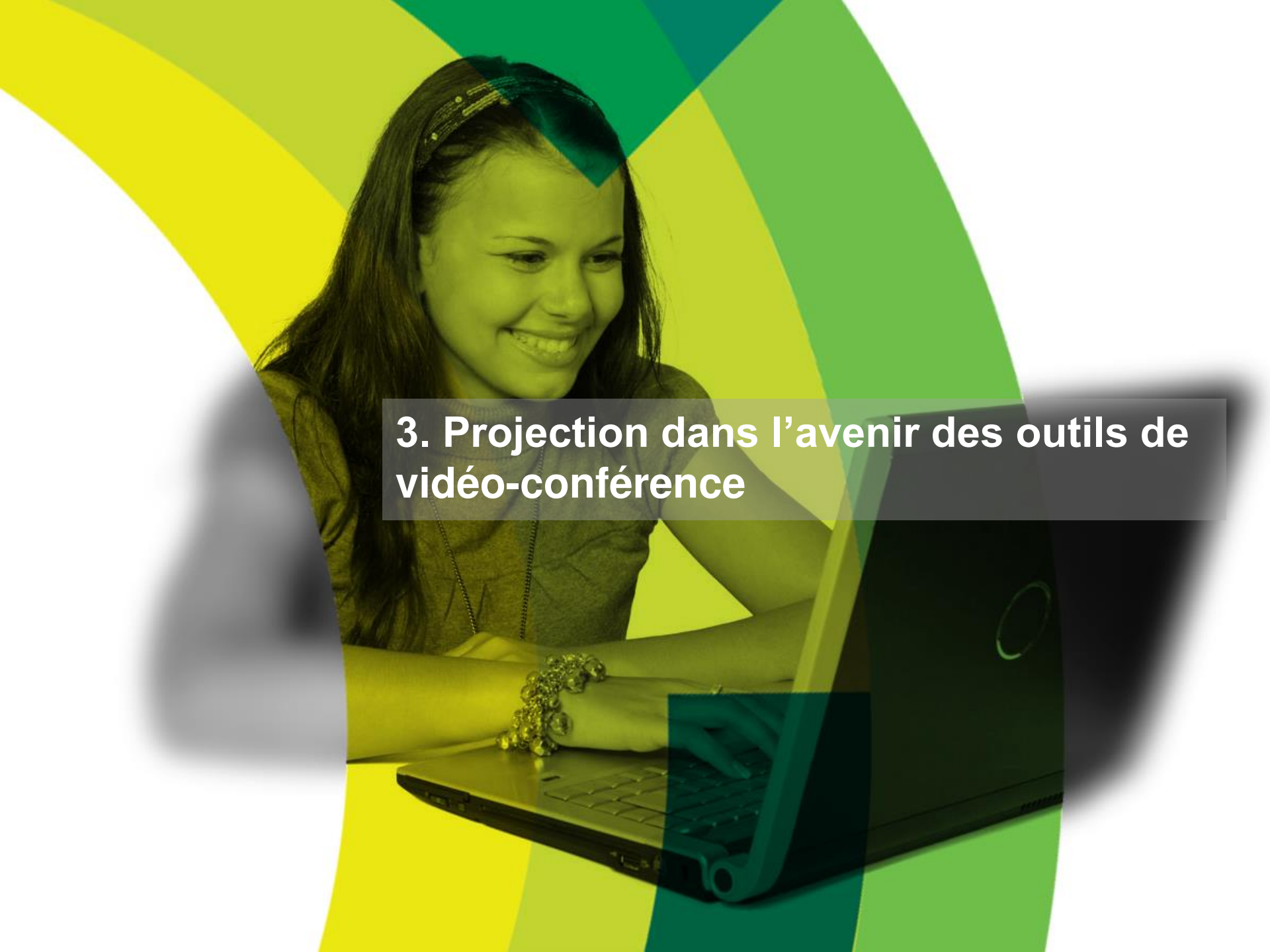
**Un webinar est une conférence vidéo, interactive et virtuelle, animée par un nombre limité de présentateurs et qui peut rassembler jusqu'à plusieurs centaines de participants sur une même plateforme en ligne. Les participants peuvent interagir dans la conférence par l'intermédiaire d'un chat, questions écrites, ou sondages.*

- À tous - en %

	Total Important	Industrie/ BTP	Commerce	Services	*Dont TIC*	AES*	Moins de 10 salariés	10-49 salariés	50-99 salariés	100-249 salariés	+250 salariés	BtoC	BtoB
Possibilité d'échanger et poser des questions	90	87	88	93	95	85	88	82	98	93	92	91	92
La qualité du débit	89	85	89	91	94	85	90	75	99	90	95	92	91
Partager du contenu / partager son écran	87	86	82	90	92	72	82	75	93	86	95	88	88
La facilité d'organisation	86	85	84	89	89	70	85	77	91	88	91	88	88
La facilité de connexion	86	84	83	89	92	73	85	72	91	90	93	86	88
Télécharger des documents	85	81	85	86	88	86	84	73	91	88	89	88	86
Connexion sur différents types de supports mobile	82	76	83	87	84	70	82	72	92	84	87	86	84
Nombre illimité de connexions	74	72	77	74	77	72	80	61	79	71	79	80	75
Enregistrement de la réunion	73	67	74	76	76	61	73	70	72	79	73	78	73
Intégration de data/outils	66	63	69	67	73	54	69	51	71	67	73	73	67
Intégration de flux vidéo tiers	66	57	69	70	78	56	69	57	70	72	66	72	66
Données d'analyse sur l'audience	66	58	69	70	70	48	63	55	63	75	71	72	67
Sondages auprès des participants	63	54	66	65	69	69	72	52	60	74	62	71	63

harris interactive

ballou livestorm

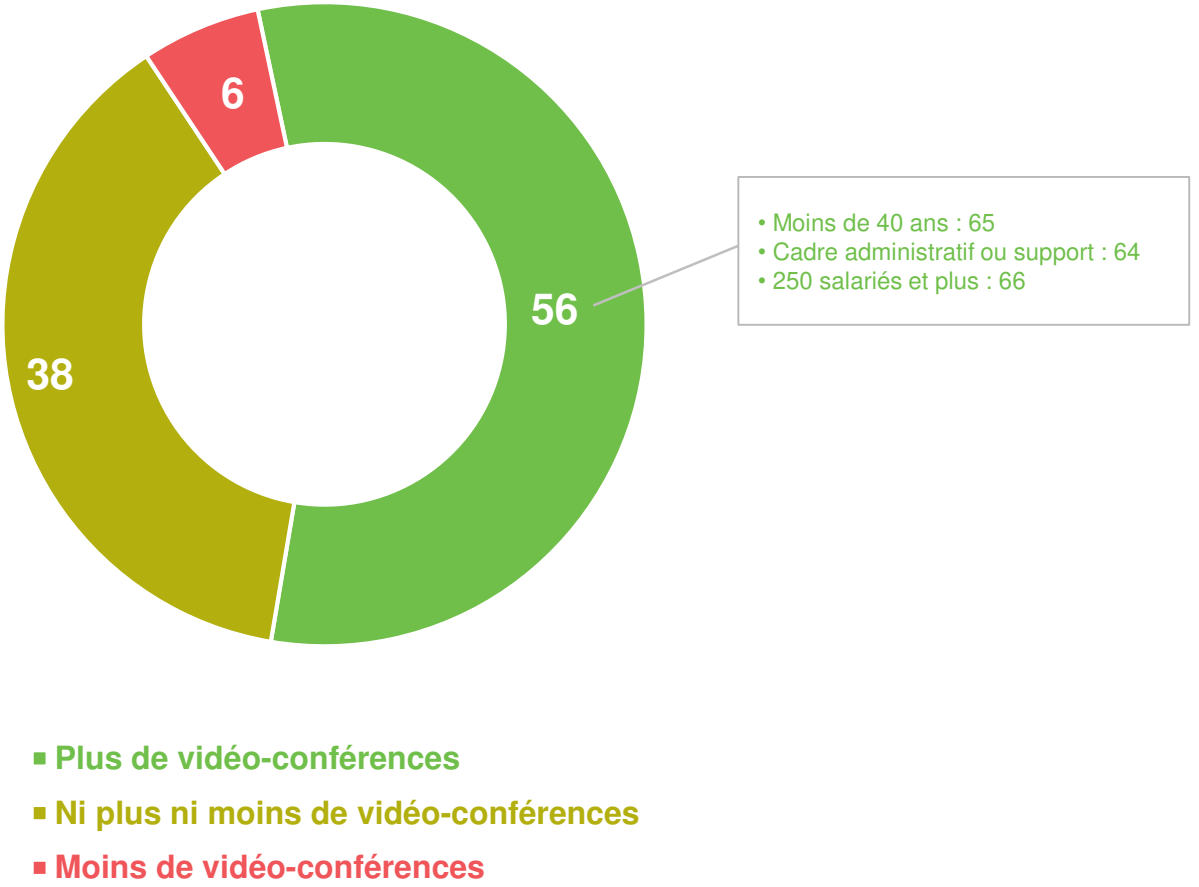


3. Projection dans l’avenir des outils de vidéo-conférence

Une majorité de cadres (56%) pense utiliser de plus en plus la vidéo-conférence, quand 38% estiment qu'il n'y aura pas de différence par rapport à aujourd'hui. Seuls 5% pensent qu'il y aura moins de vidéo-conférences à l'avenir.

Q6. Dans les prochaines années, dans le cadre de votre travail, pensez-vous que vous allez participer à … ?

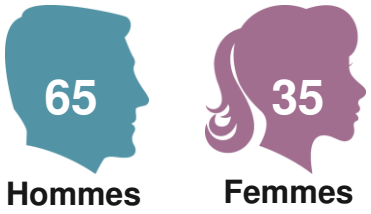
- À tous - en %



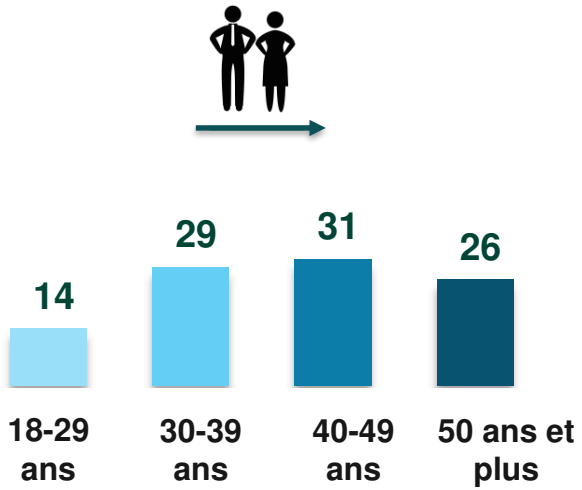
Profil des répondants

Profils des répondants interrogés (1/2)

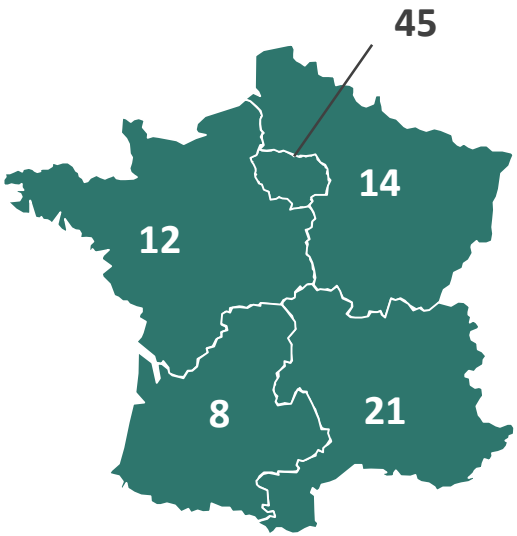
Genre



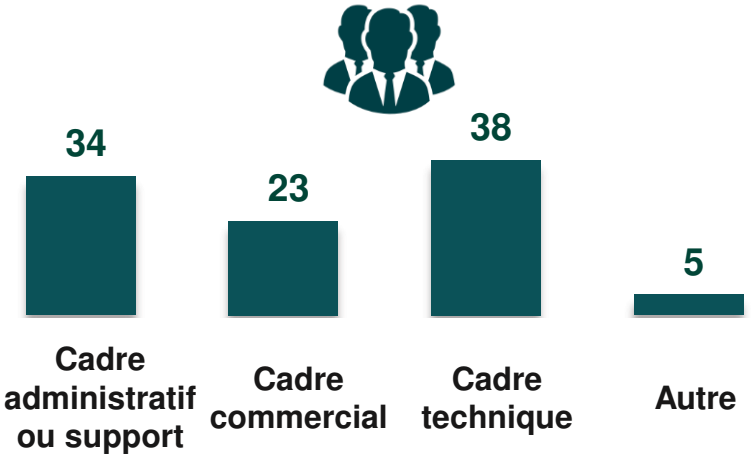
Age



Région

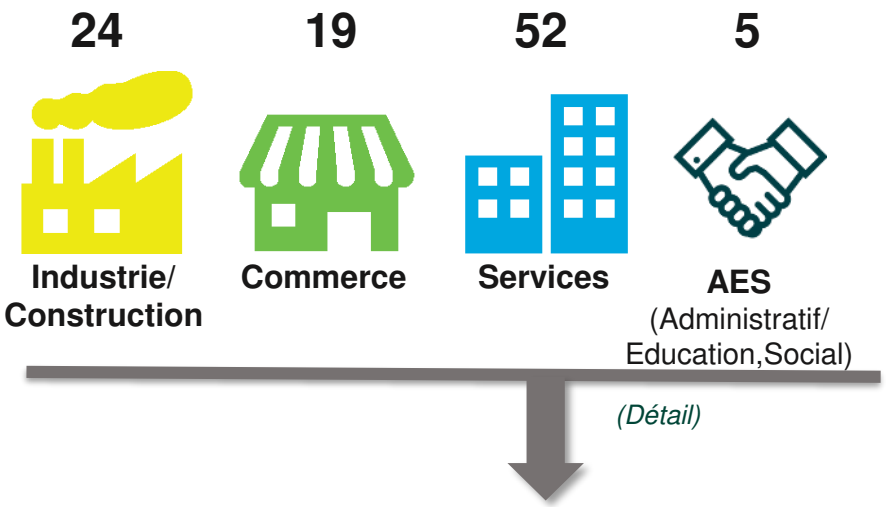


Catégorie socioprofessionnelle



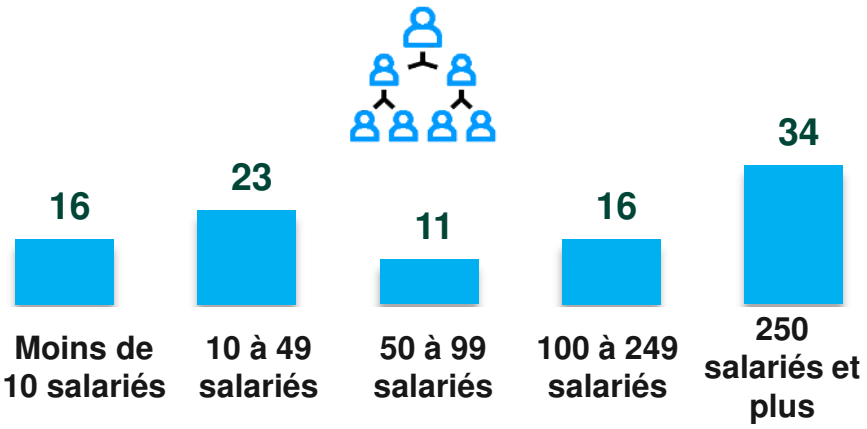
Profils des répondants interrogés (2/2)

Secteur de l'entreprise



Banque/Finance/Assurance	**18**
Juridique/Conseil : cabinets d'audit et d'expertise comptable, conseils aux entreprises, cabinets d'avocats et autres organismes juridiques, bureaux d'études et d'ingénierie, RH – Institut de formation…	**14**
Information/Communication/Création : édition, média, presse, publicité, communication, évènementiel, divertissement	**7**
Technologie de l'Information et de la Communication (TIC) : prestation informatique, développement de logiciel, opérateurs de télécommunication, Internet, new tech, consulting, SI…	**36**
Immobilier/Services immobiliers	**5**
Autre	**20**

Taille de l'établissement



Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :

www.harris-interactive.com

Facebook

Twitter

LinkedIn

Contacts Harris Interactive en France :
Marion Desreumaux – Directrice de Clientèle du Département Corporate - 01 44 87 60 30 – mdesreumaux@harrisinteractive.fr

ahead of what's next