

À effectifs hybrides, cadres de travail hybrides

Transformez vos espaces de travail pour booster la productivité de tous vos salariés.

verizon✓



Nouveaux modes de travail : un nouveau cadre s'impose

Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Les modes de travail ont changé à jamais. Mais quid des bureaux et autres espaces de travail collectifs ?

Sur le long terme, il est difficile de savoir à quoi les modes et les lieux de travail ressembleront. Mais une chose est sûre : nous serons moins nombreux à nous rendre au bureau – et encore moins nombreux à faire le trajet cinq jours par semaine. Il serait toutefois exagéré de déclarer les espaces de travail collectifs comme morts et enterrés.

D'une part, certains postes nécessitent une présence sur site – dans la grande distribution, l'industrie, l'hôtellerie et autres. D'autre part, les humains sont des êtres sociaux. D'après une étude, nous sommes plus créatifs et mieux à même de résoudre des problèmes en groupe. En clair, si les technologies ont rendu les réunions virtuelles plus faciles, efficaces et interactives, les espaces de travail collectifs auront encore un rôle à jouer dans les années à venir. Toutefois, ces espaces doivent évoluer.

Pour beaucoup, le Covid-19 s'est révélé un véritable moteur de changement. Mais les pandémies mondiales ne sont pas les seules à faire bouger les lignes. Certains chocs sont plus locaux, comme les catastrophes naturelles. D'autres sont commerciaux, comme l'entrée d'un nouveau concurrent venant « disrupter » le marché. Événements majeurs ou pas, les évolutions démographiques, les changements comportementaux et les technologies de rupture devraient bouleverser le modèle économique des entreprises et leur rapport au client dans les années à venir. Les missions et les lieux de travail des salariés évolueront sans aucun doute.

En transformant vos espaces de travail dès aujourd'hui, vous pourriez donc renforcer vos capacités d'adaptation et vous approprier ces changements. Dans ce rapport, vous découvrirez comment les entreprises peuvent modifier leurs bureaux, leurs magasins et autres locaux et installations pour créer un cadre de travail SMART, c'est-à-dire basé sur la sécurité (Safe), la convergence (Merged), l'automatisation (Automation), la réactivité (Responsiveness) et les économies (Thrifty).

Sommaire

Changements de comportement liés au Covid-19	4
1. Définissez vos principaux objectifs	6
2. Évaluez les possibilités.....	9
Sécurité (Safe).....	10
Convergence (Merged)	11
Automatisation.....	13
Réactivité (Responsiveness)	14
Économies (Thrifty).....	15
3. Agissez, réévaluez et optimisez.....	16
Agissez	17
Réévaluez et optimisez.....	17
Conclusion.....	18
Pour aller plus loin.....	19





Changements de comportement liés au Covid-19



L'année dernière, nous sommes nombreux à nous être rendu compte que nos modes de travail importaient bien plus que notre lieu de travail. »

Joe Garner, Directeur général, Nationwide³

Vous avez probablement lu quantité d'études sur le sujet. Vous-même avez certainement modifié vos propres habitudes professionnelles, ou du moins observé des changements chez vos collègues et autres relations de travail. Le Covid-19 a grandement accéléré la transition vers des modes de travail plus flexibles.

Beaucoup ont aimé travailler de chez eux :

- Gains de temps – personne n'a regretté les heures passées dans les embouteillages ou dans des trains bondés et toujours en retard.
- Équilibre entre travail et vie privée – ils ont pu participer davantage aux activités familiales du quotidien.
- Confort et productivité – certains ont même transformé un coin de leur jardin en bureau.

Si de nombreux salariés souhaitent continuer à travailler au moins partiellement à distance, la plupart tiennent au lien social et à la collaboration favorisés par le présentiel. Ainsi, 69 % des personnes ayant travaillé depuis chez elles souhaitent conserver au moins une ou deux journées de télétravail par semaine¹.

Un peu plus d'un quart des salariés souhaiteraient retourner au bureau à temps plein

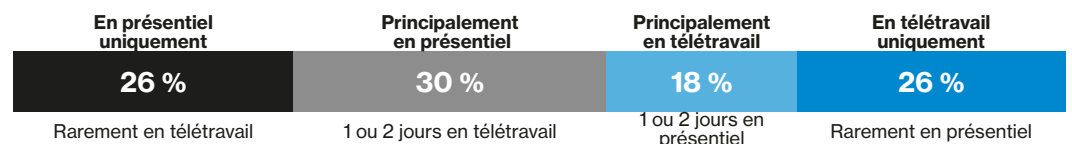


Figure 1 : Dans un an, dans quelles conditions préféreriez-vous exercer votre activité professionnelle ?
Base : adultes salariés. Les sondés sans opinion ne sont pas pris en compte².

Dans de nombreuses entreprises, les espaces de travail physiques ont donc encore un rôle important à jouer. Mais ces locaux doivent changer. Et le plus rapidement sera le mieux. Les entreprises incapables de s'adapter se verront damer le pion par leurs concurrents plus visionnaires qui auront su moderniser leurs installations et adopter des modes de travail flexibles.

Nous n'exagérons pas : cela fait partie des préoccupations de nombreux collaborateurs. D'après l'enquête Work Reimagined 2021 d'EY, neuf salariés sur dix veulent pouvoir décider où et quand ils travaillent. S'ils devaient choisir, plus de la moitié (54 %) préféreraient des heures de travail flexibles, tandis que 40 % opteraient pour un lieu de travail flexible. Ils sont même prêts à chercher un nouveau job pour obtenir ce type d'aménagement, sachant que les milléniaux seront deux fois plus nombreux à franchir le pas que les baby-boomers⁴.

D'après nos propres recherches, près de la moitié de ceux qui ont déjà travaillé depuis chez eux envisageront de quitter leur entreprise actuelle s'ils n'ont pas accès à des modes de travail hybrides/à distance dans l'après-Covid.

La moitié des salariés prêts à changer d'employeur

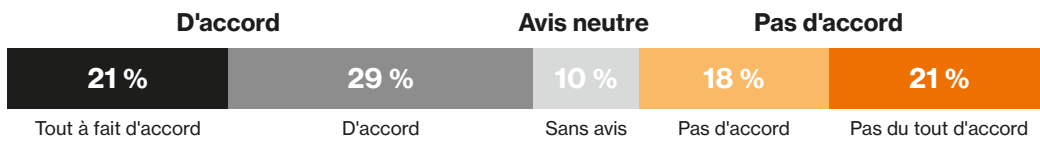


Figure 2 : Je suis prêt à changer d'employeur si mon entreprise actuelle ne met pas en place des aménagements de travail hybrides ou à distance post-pandémie. Base : adultes salariés qui ont déjà travaillé en distanciel⁵.

À l'heure où le cadre de travail que vous créez a le pouvoir de fidéliser ou faire fuir vos salariés, il est temps d'élever cette question au rang de priorité. Mais pas de panique : il est possible de repenser ce cadre sans trop dépenser ni perturber votre activité.

Ce livre blanc détaille les trois étapes clés d'une transformation réussie et garante de votre agilité future.



Nous voulons contribuer à mettre en place les nouveaux modes de travail pour qu'ils survivent à la pandémie. Si nous ne les planifions pas activement dès maintenant, nous risquons de perdre les bénéfices de ces nouvelles pratiques une fois que la reprise sera amorcée. »

Kevin Ellis, Président et partenaire senior, PwC⁶



1. Définissez vos principaux objectifs

Chaque entreprise a ses propres processus, capacités et besoins. Pour transformer votre cadre de travail avec succès, vous devez impérativement commencer par définir vos principaux objectifs et évaluer les risques pour votre entreprise, mais aussi pour vos collaborateurs.

Hausse de la productivité, sécurité renforcée des salariés, création d'une culture positive... les défis à relever sont divers et variés. Voici quelques axes de réflexion clés pour repenser votre cadre de travail.

Renforcement de la sécurité

Les entreprises ont toujours eu pour mission de garantir la sécurité de leurs salariés et visiteurs sur site. Toutefois, la crise sanitaire a bouleversé nos modes d'interaction et les attentes sont désormais beaucoup plus fortes en matière de santé au travail.

Autrefois, des cuisines, des salles de réunion et des espaces de travail bondés ne gênaient personne. Ils étaient même considérés comme le signe d'un environnement sain et dynamique. Aujourd'hui, les risques sanitaires liés à ces attroupements inquiètent beaucoup plus.

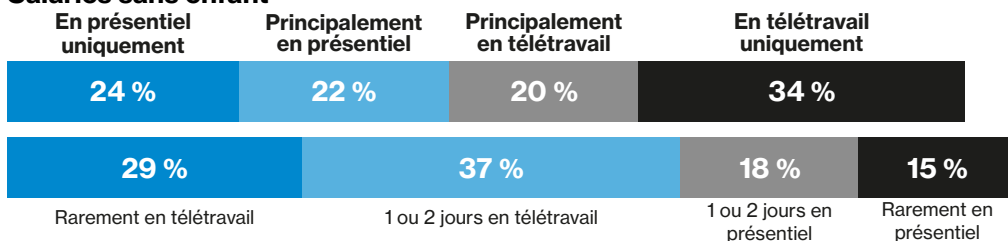
Les salariés attendent de leurs employeurs – et des responsables de tous les lieux qu'ils visitent – qu'ils garantissent la sécurité sanitaire de leurs sites. L'installation de panneaux signalétiques et de distributeurs de gel hydroalcoolique ne suffit pas. Les entreprises doivent revoir l'agencement de leurs sites – dans un monde où les comportements ne changent pas si facilement – et miser sur les technologies pour renforcer les mesures sanitaires de manière fiable, discrète et économique.

Amélioration de la satisfaction des salariés

Le télétravail a permis à de nombreux salariés de trouver un meilleur équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. C'est pourquoi beaucoup rechigneront à revenir en arrière : ils préféreront de loin évoluer vers une « hybridation du travail ».

Les salariés avec des enfants à la maison sont plus susceptibles de vouloir retourner au bureau

Salariés sans enfant



Salariés avec enfants de moins de 18 ans

Figure 3 : D'ici un an, dans quelles conditions préféreriez-vous exercer votre activité professionnelle ?
Base : adultes salariés qui ont déjà travaillé de chez eux. Les sondés sans opinion ne sont pas pris en compte⁷.

Lorsque quelques salariés seulement avaient des horaires aménagés ou travaillaient depuis chez eux, leur manager et leur équipe attendaient généralement d'eux qu'ils s'adaptent. Mais quand les mesures de confinement sont entrées en vigueur, le télétravail est devenu la norme dans de nombreuses entreprises. Ces dernières ont alors dû modifier leur manière de fonctionner afin de maintenir la productivité.

En outre, elles ont dû envisager l'impact de tels changements sur le moral, la motivation et la santé mentale de leurs salariés – du moins celles qui se soucient vraiment de leur bien-être. Beaucoup d'entreprises et de dirigeants ont eu une conduite exemplaire. La pandémie ayant logé tout le monde à la même enseigne, des nouvelles recrues jusqu'au PDG, ils ont tout mis en œuvre pour maintenir la productivité et la satisfaction des équipes.

D'après une enquête réalisée par Longitude, une entreprise du groupe FT, pour Verizon, 75 % des « pionniers » (c.-à-d. les 20 % d'entreprises les plus performantes) pensent qu'il sera de plus en plus important d'améliorer le bien-être des salariés⁸.

Les entreprises visionnaires ont fait du bien-être une priorité – à juste titre. Quel que soit votre secteur, c'est en vous présentant comme un employeur soucieux de ses salariés que vous attirerez et fidéliserez les meilleurs talents.

Hausse de la productivité

La pandémie de Covid-19 a montré que la pérennité d'une entreprise passe par l'adoption de technologies adaptées. En effet, celles dotées d'une infrastructure agile ont pu s'adapter rapidement pour rester opérationnelles et au service de leurs clients.

S'il y a bien un défi de taille que les entreprises vont devoir relever à mesure que leurs salariés retournent au bureau, c'est la fusion du présentiel et du distanciel. La collaboration et la croissance à venir dépendront de la productivité des effectifs et de leur capacité à passer de l'un à l'autre en toute transparence.

Investir dans l'humain

Après les événements de 2020, il est plus important que jamais de promouvoir une culture d'entreprise positive. Il est essentiel de créer des espaces dans lesquels vos salariés se sentent en sécurité, aiment travailler et se montrent productifs. En plus de garantir l'efficacité de vos opérations, vous cultiverez le sentiment d'appartenance et de loyauté envers l'entreprise, et améliorerez l'attractivité de votre marque employeur.



Nous ne pensons pas revenir à la semaine de cinq jours au bureau. Maintenant, cela semble vieux jeu. »

Alan Jope, Directeur général, Unilever⁹

27 %

Plus du quart des adultes salariés déclarent que leur santé psychique s'est dégradée.

Verizon et Morning Consult¹⁰

81 %

Plus de quatre sondés sur cinq font état d'une productivité équivalente (58 %) voire supérieure (23 %).

Verizon et Morning Consult¹¹

Développement durable

La remise à plat de votre cadre de travail vous donne une excellente occasion de renforcer vos engagements en matière de développement durable. Pour sa part, Verizon s'est fixé un certain nombre d'objectifs ambitieux pour réduire son impact sur l'environnement. Nous nous engageons notamment à atteindre la neutralité carbone d'ici 2035 et à planter six millions d'arbres. Consultez le [rapport ESG](#) pour en savoir plus.

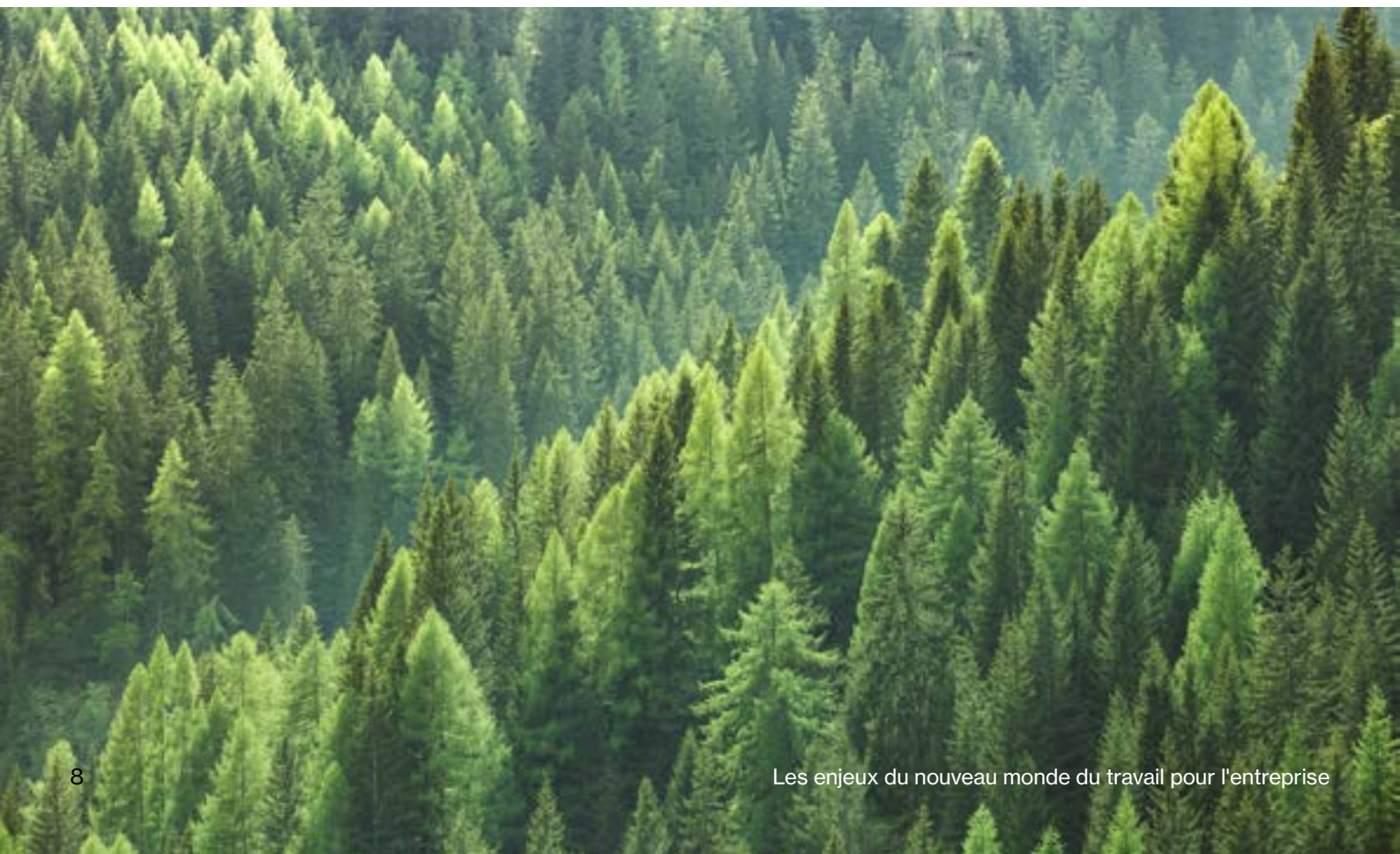
Au-delà des questions d'éthique et de responsabilité, le développement durable est aussi une question de bon sens économique. Outre le fait que les consommateurs d'aujourd'hui s'intéressent aux bilans socio-environnementaux des entreprises, la réduction des déchets et des émissions contribue à abaisser les coûts et à renforcer la résilience.

Citizen Verizon

L'année 2020 restera dans les annales. Verizon a dû revoir ses modes de travail, de communication et d'exploitation afin de maintenir le contact entre ses équipes. Dès le début de la pandémie de Covid-19, nous avons pris plusieurs mesures rapides et décisives. L'objectif :

- Garantir la santé et la sécurité de nos salariés
- Maintenir les connexions pour nos clients et communautés
- Renforcer notre réseau pour faire face à une demande sans précédent
- Communiquer avec nos salariés, nos fournisseurs et partenaires dans le monde entier

Au sortir de la crise, nous devons veiller à ce que la reprise se traduise par des progrès économiques, sociaux et environnementaux pour tout un chacun. Citizen Verizon – notre plan d'entreprise responsable en faveur de ces progrès – renforce notre engagement dans la lutte contre les principaux maux sociétaux de notre époque : la fracture numérique, le dérèglement climatique et le bien-être de l'humanité.



2. Évaluez les possibilités

Votre espace de travail ne se limite pas aux quatre murs qui forment votre bureau, votre magasin ou votre usine. C'est là que vos salariés se réunissent pour créer, travailler et échanger. Chaque entreprise doit faire le point sur les atouts de son cadre de travail et sur les éléments à remplacer, adapter voire renforcer.

Cadre de travail SMART : où en est votre entreprise ?

Sécurité (Safe)

Par le passé, vous ne vous inquiétiez probablement jamais du nombre de personnes dans une salle de réunion ou dans les couloirs et les espaces communs. De fait, de nombreux lieux de travail étaient conçus pour accueillir un maximum de salariés.

À l'avenir, il sera primordial de gérer le flux de vos collaborateurs pour respecter les règles de distanciation sociale et permettre aux salariés de travailler en toute sérénité et en toute sécurité. Pour cela, vous pourrez mettre en place un système de réservation simple qui permet de sélectionner un espace de travail avant de se rendre dans vos locaux. Ainsi, non seulement vous éviterez que tous vos salariés affluent au bureau en même temps et que, lorsqu'ils entrent dans les lieux, ils sachent exactement quoi faire et où aller. Résultat : moins de temps déconnecté et plus de temps de productivité.

Si l'enregistrement des visiteurs n'a rien de nouveau, il est désormais plus important que jamais. Veillez à garder une trace de toutes les visites en toute simplicité, en ligne ou à l'aide de la reconnaissance faciale.

Certes, de nombreux salariés souhaitent travailler davantage depuis chez eux. Mais même occasionnellement, ils veulent aussi pouvoir passer du temps au bureau sans se mettre en danger. Adoptée dans de nombreuses entreprises, la règle qui consiste à définir des jours fixes de télétravail nuit à la flexibilité et à la productivité. Les systèmes de réservation intelligents – pour les places de parking, les salles de réunion et autres ressources – permettent de maintenir la flexibilité et un taux d'occupation raisonnable.



Suggestions

Sécurisez et contrôlez vos communications et le retour de vos salariés dans vos locaux :

- Réservation d'espace de travail et de place de parking à l'avance
- Enregistrement et couloirs sans contact
- Outils de navigation et de réservation simples d'utilisation pour éliminer les contacts inutiles
- Analyse vidéo pour détecter les points de surfréquentation
- Exercices d'évacuation virtuels et navigation 3D pour mieux parer aux imprévus
- Conseils aux salariés pour la création d'un espace de travail sécurisé à domicile
- Réservation de ressources pour améliorer la productivité des salariés dans vos locaux
- Rappels pour encourager tous vos salariés à prendre soin d'eux, à nettoyer leur station de travail et à quitter leur chaise pendant quelques minutes



Convergence (Merged)

Malgré la persistance de certaines idées reçues, la plupart des entreprises n'ont constaté aucun impact négatif du développement du télétravail sur la productivité.

Le monde du travail de demain sera hybride et intégrera un large éventail de préférences. Les entreprises ont donc tout intérêt à exploiter le potentiel du présentiel et du distanciel afin de maintenir voire d'accroître la productivité. En clair, elles doivent aider leurs salariés à collaborer efficacement, où qu'ils se trouvent.

Lorsqu'aucune salle de réunion n'est disponible ou que les télétravailleurs ne parviennent pas à communiquer avec leurs collègues du bureau, la productivité risque de chuter. Mécontents, vos salariés douteront de l'agilité de votre entreprise et de sa capacité à adopter les nouveaux modes de travail.

C'est là que les technologies entrent en jeu pour faire converger les espaces de travail présentsiels et distanciels, notamment grâce aux réalités virtuelle (VR) et augmentée (AR) qui permettent de mener des réunions plus inclusives. Si votre entreprise n'est pas encore prête à sauter le pas, les salles intelligentes et les tableaux blancs partagés s'implémentent facilement et apportent déjà de nombreux avantages.

60 %

Six entreprises sur dix déclarent que, pendant le confinement, la productivité des télétravailleurs était au moins aussi élevée que celle des salariés sur site.

Verizon Mobile
Security Index 2021¹²

La signalétique et les kiosques numériques aident les salariés à se déplacer plus rapidement à travers vos locaux, ce qui réduit les attroupements inutiles. Ils permettent également de localiser des ressources comme les salles de réunion plus rapidement, avec des gains de temps à la clé. Bien plus efficaces que les systèmes de réservation de salle traditionnels, ces solutions s'appuient sur des capteurs pour détecter les salles utilisées, et non uniquement celles réservées. Ces mêmes capteurs peuvent également servir à mesurer le taux d'occupation des salles et à émettre des alertes en cas de suraffluence.

Certes, les visites et les réunions en clientèle ne seront plus aussi fréquentes, mais elles ont encore leur place. Toutes les personnes qui se rendent dans vos locaux ne seront pas forcément au fait de vos modes de fonctionnement, surtout si elles travaillent depuis chez elles ou passent beaucoup de temps en déplacement. Il est donc préférable de leur expliquer à l'avance la procédure d'enregistrement, les comportements à adopter et les protocoles à suivre.



Suggestions

Vos salariés doivent pouvoir transiter entre cadres de travail physiques et numériques en toute transparence :

- Application de navigation intuitive pour les salariés occasionnellement sur site
- Géolocalisation du bureau disponible le plus proche et d'autres ressources clés
- Création d'un chatbot communautaire pour répondre aux questions
- Réservation simplifiée de salle de réunion et de cabine téléphonique de bureau
- Salles de réunion et tableaux blancs intelligents pour une collaboration immersive en face-à-face et à distance
- Implémentation de solutions de collaboration qui intègrent des fonctionnalités avancées comme l'identification de l'intervenant
- Terminaux de visioconférence dédiés pour améliorer l'expérience de collaboration
- Intégration des télétravailleurs aux réunions structurées, mais aussi aux activités informelles



Automatisation

Outre le renforcement de la sécurité et de la collaboration dans vos espaces de travail, l'implémentation de technologies adaptées a aussi le pouvoir de vous faciliter la tâche.

Finie les processus laborieux de gestion de la maintenance : des capteurs vous aident à programmer et gérer le nettoyage des espaces communs. Un bureau vient d'être utilisé ? Les capteurs le prennent en compte immédiatement, bloquent toute réservation et émettent une notification pour demander son nettoyage.

L'intelligence artificielle (IA) et le machine learning (ML) peuvent eux aussi améliorer le monitoring sans alourdir votre charge de travail. Dans certaines situations, la reconnaissance faciale peut remplacer les systèmes de sécurité existants pour éliminer certains contacts physiques et réduire les risques liés aux vols de laissez-passer et au talonnage, c'est-à-dire lorsqu'une personne emboîte le pas d'une personne autorisée.

Pour encourager la communication entre les télétravailleurs et leurs collègues sur site, intégrez les fonctions de réservation aux applications de calendrier et aux outils collaboratifs afin de rendre la disponibilité des ressources visible à tous vos salariés. Ainsi, ils seront plus enclins à se rendre sur site pour les réunions importantes, sachant qu'un espace leur est réservé pour se retrouver en toute sécurité. Enfin, pensez au bien-être de tous vos collaborateurs, tant à domicile que dans vos locaux. Vous pouvez par exemple paramétrer des alertes pour les inviter à nettoyer leur station de travail, se lever de leur chaise et aller chercher un verre d'eau.



Suggestions

Misez sur l'automatisation pour améliorer la productivité de vos salariés et le taux d'utilisation de vos ressources :

- Suivi des flux et des taux d'occupation
- Alertes en cas de surfréquentation
- Programmation et déclenchement du nettoyage intelligent après usage
- Collecte de données pour améliorer l'expérience et l'utilisation
- Visualisation de flux pour planifier les améliorations futures
- Envoi d'alertes aux salariés lorsqu'un espace se libère et peut être réservé
- Intégration de la réservation de ressources aux applications de calendrier et de collaboration pour encourager la communication entre salariés – réservation d'une salle de réunion via Slack

Réactivité (Responsiveness)

À court terme, le suivi des comportements et de l'utilisation des espaces à l'aide de capteurs et de l'analyse vidéo vous permettra d'assurer la sécurité de vos salariés.

Sur le long terme, vous pourrez optimiser l'utilisation de ces espaces.

81%

Pour quatre sondés sur cinq, la volonté d'accroître la flexibilité des installations et bâtiments pour pouvoir répondre rapidement à différentes situations d'urgence a joué un rôle « très » voire « extrêmement important » dans les décisions d'investissement.

Johnson Controls¹³

Les informations récoltées par ces caméras et capteurs vous aident à dresser un tableau précis des usages et des espaces sous-exploités. Vous pouvez identifier les points chauds, les zones surfréquentées et celles trop peu utilisées afin de prendre les mesures qui s'imposent. Ainsi, vous pouvez gérer vos espaces de bureau plus efficacement et anticiper les futurs besoins.

Les technologies vous permettent également de créer des espaces polyvalents capables de servir plusieurs fonctions, là encore pour offrir plus de flexibilité et accroître leur utilisation. Côté télétravailleurs aussi, vous pouvez observer leurs habitudes pour développer de nouvelles politiques et adapter votre cadre de travail. En rendant vos espaces disponibles 24h/7j, vous permettrez à vos salariés de travailler aux horaires qui leurs conviennent, tandis que des fonctionnalités de sécurité automatisées veilleront à leur protection.



Suggestions

Renforcez vos capacités d'adaptation aux nouvelles attentes et aux éventuelles crises à venir :

- Reporting et suivi des taux d'utilisation pour identifier et réaffecter les ressources sous-exploitées
- Renforcement de l'efficacité énergétique et hausse de l'utilisation des ressources renouvelables
- Changement d'utilisation, notamment par la mutualisation des ressources
- Espaces de travail accessibles 24h/7j pour permettre aux salariés de travailler sur site à leur convenance
- Modes de communication multiples pour favoriser la collaboration et joindre les salariés où qu'ils se trouvent

📈 Économies (Thrifty)

Étant donné que les télétravailleurs seront plus nombreux dans l'après que dans l'avant-Covid, il est évident que les locaux des entreprises accueilleront moins de salariés à la fois, ce qui devrait grandement modifier leur consommation d'énergie (chauffage, éclairage, etc.).



Figure 4 : Exemple de jumeau numérique d'un bâtiment développé par Verizon

D'après l'enquête KPMG intitulée « Real Estate in the New Reality », la grande majorité (83 %) des professionnels de l'immobilier pense que la pandémie de Covid-19 entraînera une hausse de la demande de bâtiments écologiques et durables sur le marché locatif professionnel¹⁴.

Les capteurs intelligents permettent de réduire les gaspillages et d'identifier des sources d'économies. Les données collectées peuvent servir à créer des modèles 3D sophistiqués, appelés jumeaux numériques. Ces modèles permettent d'analyser des scénarios hypothétiques complexes de façon à mieux cerner les performances d'un bâtiment ou pour modéliser l'impact de changements proposés.



Suggestions

Optimisez l'utilisation de vos ressources et la rentabilisation de vos investissements, maintenant et pour longtemps :

- Économies grâce à une gestion granulaire simplifiée du chauffage, de l'éclairage, etc.
- Automatisation des règles d'économies d'énergie
- Suivi des taux de fréquentation et d'utilisation des ressources pour identifier les actifs sous-exploités
- Création de jumeaux numériques 3D pour tester de nouveaux cas d'usage avant tout investissement, évaluer les alternatives et réduire les risques
- Intégration des systèmes de conférence et de téléphonie afin d'améliorer la satisfaction des salariés tout en réalisant des économies
- Remplacement des VPN coûteux par une solution SD-WAN plus flexible



3. Agissez, réévaluez et optimisez

Il ne suffit pas de définir vos objectifs et de décider de la marche à suivre. Comme n'importe quelle transformation, celle de votre cadre de travail nécessite des efforts importants de planification et d'implémentation. Même une fois que tout est déployé et fonctionne à merveille, les choses changent. Une transformation réussie doit accroître l'agilité pour pouvoir saisir de nouvelles opportunités. Elle doit reposer sur l'amélioration continue.

Agissez

L'efficacité des systèmes intelligents dépend de leur intégration. L'adoption de salles intelligentes et de contrôles d'accès par reconnaissance faciale ne se limite pas aux caméras et aux capteurs. Ces solutions doivent s'intégrer aux systèmes métiers existants – sécurité physique, dossiers RH, etc. En effet, l'accumulation d'une multitude de systèmes incompatibles, avec chacun ses propres interfaces et exigences d'authentification, ne rimerait à rien. En outre, pour constituer le « data lake », c'est-à-dire l'énorme manne d'informations qui vous permettra de créer un jumeau numérique, vous devez consolider et organiser rapidement toutes les données qui en résultent.

L'implémentation de solutions de collaboration et de communications unifiées (UC&C) nécessite une grande variété de compétences. Compétences d'autant plus essentielles que l'enjeu est capital. Les systèmes peu fiables ou difficiles à utiliser risquent vite d'être boudés par les utilisateurs – surtout lorsqu'ils sont censés remplacer une solution existante. D'autre part, si de plus en plus de solutions migrent dans le cloud, vos éventuels matériels existants (PBX, systèmes de salle, etc.) risquent de compliquer encore l'équation.

Personne n'aime le changement. Certains vous diront le contraire, mais lorsqu'il s'agit des systèmes qu'ils utilisent au quotidien, ils n'adopteront une nouvelle application que s'ils constatent qu'elle est bien meilleure. Quant aux nouvelles solutions de collaboration, elles ne doivent pas seulement surclasser les applications qu'elles remplacent, mais aussi faire mieux que les applications grand public auxquelles vos utilisateurs ont recours dans leur vie privée – et souvent au travail, sans l'aval de la DSI. Une bonne gestion du changement s'avère donc essentielle.

Réévaluez et optimisez

Pour faire face à la crise sanitaire, les entreprises ont dû transformer leurs opérations dans l'urgence. Les ventes de distributeurs de gel hydroalcoolique, d'écrans de protection en plexiglass et de marquages au sol ont explosé. Si nombre de ces changements étaient indispensables, il s'agissait de solutions temporaires à des problèmes immédiats.

La transformation du cadre de travail, elle, s'inscrit dans le temps long. Le but est de créer des espaces plus adaptables, capables de répondre aux changements à venir. Le contrôle de la température des personnes à l'entrée d'un bâtiment ne sera bientôt plus qu'un lointain souvenir. Toutefois, les mêmes caméras et la même infrastructure pourront être réutilisées pour le contrôle d'accès et la modélisation dans les années à venir.

En ce sens, vous devez impérativement choisir des partenaires, implémenter des technologies et définir des plans qui vous permettent de vous adapter aux changements démographiques, aux nouvelles préférences des consommateurs et à la concurrence sur votre marché. En réévaluant régulièrement votre cadre de travail et en l'optimisant en conséquence, vous pourrez libérer tout le potentiel de vos investissements. Cela s'applique tout autant à vos télétravailleurs. Veillez à évaluer leurs performances et à identifier les éventuels changements susceptibles de renforcer leur sécurité et de booster leur productivité.

Les données quasi temps réel des capteurs intelligents et de l'analyse vidéo peuvent grandement améliorer ce processus de réévaluation dans la mesure où elles vous fournissent une visibilité granulaire sur votre cadre de travail et son utilisation. Vous pourrez ainsi identifier et corriger rapidement d'éventuels écarts. En prime, vous aurez l'assurance d'avoir basé vos décisions sur des données concrètes, et non par intuition ou sur de simples impressions.

64 %

Près des deux tiers des salariés souhaitent accéder à de meilleures technologies au bureau.

Enquête EY, mai 2021¹⁵

Conclusion

Vous vous demandez peut-être s'il s'agit d'un phénomène passager. Il est vrai que la transformation des modes de travail est un vieux serpent de mer. Mais il semble que cette fois-ci soit la bonne.



À l'heure où les entreprises repensent les équipes et les modes de travail agiles, l'expérience des salariés sera certainement plus responsabilisante du fait d'une organisation du travail plus flexible, mais aussi plus immersive grâce à la refonte des cadres de travail. »

Gavin Patterson,
Président et CRO,
Salesforce¹⁷

Par le passé, de nombreuses entreprises avaient fait preuve d'une certaine audace en évoluant vers des modes de travail flexibles, avant de se raviser. Par exemple, en 2009, IBM se vantait que 40 % de ses 386 000 salariés n'avaient « pas de bureau » et qu'elle avait réduit sa surface de bureau de plus de 5 millions de mètres carrés, économisant presque 2 milliards de dollars au passage. Toutefois, en mars 2017, Big Blue annonçait le retour d'un grand nombre de ces salariés en présentiel.

Changement de comportements

Il est possible que les préférences et envies évoluent de nouveau, mais le contexte a aussi son rôle à jouer. En 2008, à l'époque où IBM transformait les modes de travail de ses collaborateurs, 70 % des salariés aux États-Unis n'avaient jamais travaillé depuis chez eux¹⁶. Aujourd'hui, ils sont nombreux, quels que soient l'ancienneté et le niveau hiérarchique, à avoir connu des modes de travail flexibles pendant une longue période. Et beaucoup de ces télétravailleurs ne souhaitent pas revenir en arrière.

Changement de technologies

L'autre facteur important, c'est l'évolution technologique. En 2008, Ofcom, l'instance de régulation des télécommunications au Royaume-Uni, déclarait que la vitesse moyenne de transmission haut débit dans le pays ne dépassait pas 3,6 Mbit/s. Aujourd'hui, personne ne se contenterait d'un tel débit sur son smartphone en rase campagne. Il est relativement facile – et bon marché – de faire installer une connexion suffisamment fiable et rapide pour travailler efficacement de chez soi.

Les applications que les entreprises utilisent ont changé elles aussi. Désormais, des systèmes critiques comme l'ERP sont souvent hébergés dans le cloud, ce qui permet d'y accéder facilement depuis presque n'importe où. Des applications collaboratives comme Slack et Microsoft Teams nous permettent non seulement de communiquer, mais aussi d'interagir avec nos collègues et clients de multiples façons. Enfin, les outils de sécurité et de gestion réseau que les entreprises utilisent aujourd'hui pour gérer leurs effectifs distribués sont très différents de ceux de 2008.

Un fort élan de changement

Au sortir de la pandémie, les modes de travail plus flexibles ont le vent en poupe. Les mentalités ont beaucoup changé depuis 2008. Nous sommes tous beaucoup plus sensibilisés aux dérèglements climatiques et prêts à changer nos propres habitudes pour réduire notre impact sur l'environnement. Des bâtiments plus écologiques et moins d'allers-retours quotidiens contribueraient grandement aux objectifs de réduction des émissions. Sans parler de l'équilibre entre carrière et vie privée, désormais sur toutes les lèvres et dans tous les esprits.

Les entreprises qui choisissent d'aller à contre-courant auront peut-être raison, mais cela représente un risque que beaucoup préféreront éviter. Côté technologies, de nombreuses innovations peuvent vous aider à mieux exploiter vos espaces existants, à créer un cadre de travail qui favorise la productivité et permet à tous les salariés de collaborer plus efficacement, où qu'ils se trouvent. Ainsi, vous pourrez attirer et retenir les meilleurs talents, accroître leur rendement, encourager l'innovation et aiguiser votre compétitivité.

Pour approfondir la question

Un monde de possibilités s'ouvre aux entreprises qui décident de repenser leur cadre de travail. Mais une telle initiative apporte aussi son lot de risques. Face à la multitude d'options disponibles, il est parfois difficile de faire les bons choix. L'implémentation des technologies représente elle aussi un défi de taille. Raccorder des équipements et configurer des services et des comptes n'est qu'un début. De nombreux projets d'implémentation d'outils de collaboration et de communications unifiées (UC&C) échouent car ils ne tiennent pas compte de la culture de l'entreprise. Même les bonnes solutions n'iront pas loin sans l'adhésion des utilisateurs.

Notre équipe d'experts se tient à votre disposition pour évaluer vos besoins et vous aider à identifier les solutions adaptées à vos objectifs métiers. Nous pouvons vous accompagner dans la mise en œuvre des technologies qui pérenniseront votre croissance.

Pour en savoir plus :



Explorez notre hub « Nouveau monde du travail » pour découvrir comment adapter votre cadre de travail aux modes de travail hybrides. Des formats courts aux rapports d'étude approfondis, vous trouverez [ici](#) toutes les réponses à vos questions.



Visionnez notre [webinaire en replay](#) pour faire un point sur l'évolution du monde du travail et bénéficier de conseils d'experts sur les différentes pistes d'évolution de votre cadre de travail à l'ère du digital.



Lisez notre [rapport](#) pour découvrir en quoi les modes de travail ont changé, comment vos pairs s'adaptent et ce que cela pourrait signifier pour votre entreprise.



[Contactez-nous](#). Nous serons ravis de vous aider à préparer votre entreprise aux modes de travail hybrides. Nous pouvons vous accompagner à tous les stades de votre transformation.

- 1 Verizon et Morning Consult, [Look Forward](#), mars 2021
- 2 Verizon et Morning Consult, [Look Forward](#), mars 2021
- 3 Nationwide, [Future of Work](#), 2021
- 4 EY, [More than half of employees globally would quit their jobs if not provided post-pandemic flexibility, EY survey finds](#), mai 2021
- 5 Verizon et Morning Consult, [Look Forward](#), mars 2021
- 6 PwC, [PwC announces new flexible work deal for employees](#), mars 2021
- 7 Verizon et Morning Consult, [Look Forward](#), mars 2021
- 8 Longitude, [Question de confiance : rassurez les consommateurs sur les nouvelles technologies et le partage de leurs données](#), mars 2021
- 9 The Guardian, [Unilever workers will never return to desks full-time, says boss](#), janvier 2021
- 10 Verizon et Morning Consult, [Look Forward](#), mars 2021
- 11 Verizon et Morning Consult, [Look Forward](#), mars 2021
- 12 Verizon, [Mobile Security Index 2021](#), avril 2021
- 13 Johnson Controls, [2020 Energy Efficiency Indicator Survey](#), 2020
- 14 KPMG, [Real estate in the new reality](#), 2020
- 15 EY, [More than half of employees globally would quit their jobs if not provided post-pandemic flexibility, EY survey finds](#), mai 2021
- 16 Gallup, [Work and the Workforce, 1999-2021](#)
- 17 Forum économique mondial, [Back to the office? Here's how tech company Salesforce thinks that might look](#), mai 2021

