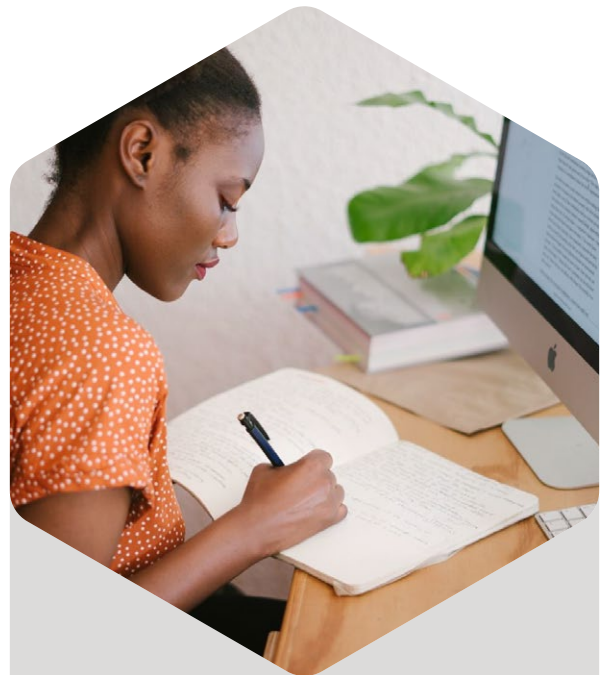


AXGROUP

Créateur de solutions globales

Le travail de demain,
en période de crise sanitaire



www.axgroup.fr

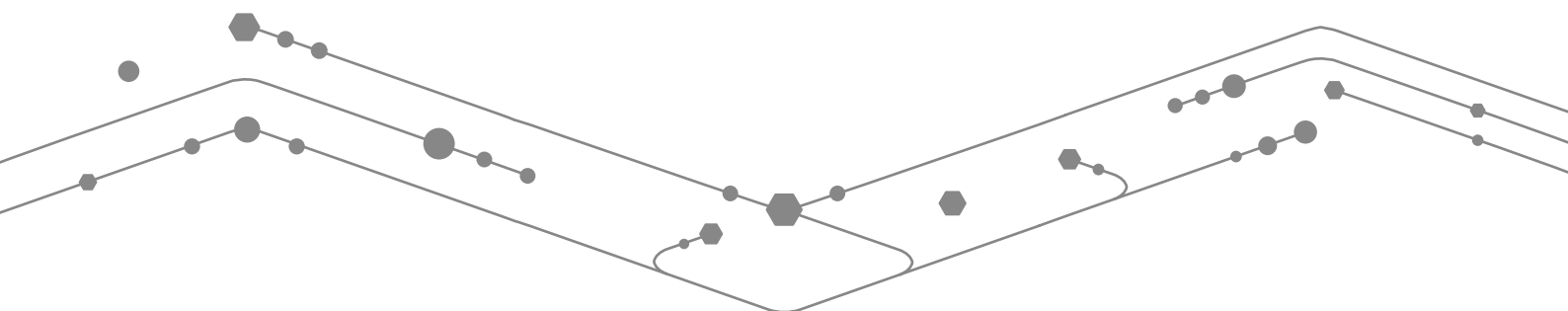
xerox[™]

Concessionnaire Agréé

Alors que les entreprises commencent à planifier les mois, voire l'année à venir, elles doivent prendre des décisions importantes et faire des choix, avec les informations dont elles disposent. Et il subsiste de nombreuses inconnues, comme l'évolution de la propagation du coronavirus et des perspectives économiques moroses.

Ouvrir de nouveau, redéfinir l'environnement de travail... implique de réfléchir efficacement à diverses variables. Comment aménager les bureaux ? Est-il possible de faire télétravailler un plus grand nombre de collaborateurs ? Quels outils existent pour aider les employés à travailler où qu'ils soient ? Comment les entreprises peuvent-elles stimuler la productivité ? Quels sont les aspects les plus délicats en période post-Covid et la technologie peut-elle efficacement permettre de les surmonter ?

Une récente étude mondiale intitulée « Le travail de demain », commanditée par Xerox, cherche à lever le voile sur la manière dont les responsables informatiques abordent ces sujets. Pas moins de 600 responsables informatiques ont été interrogés, représentant des entreprises de 500 employés ou plus réparties dans plus d'une douzaine de secteurs d'activité, comme le commerce et les services, la grande distribution, la santé, la finance, le tourisme et l'hôtellerie. Cette étude présente les points de vue de dirigeants aux États-Unis, Canada, Royaume-Uni, en Allemagne et également en France. Dans les lignes suivantes, nous vous présentons les conclusions de cette étude et leurs impacts sur le travail.



Un retour échelonné

La voie à suivre est tout sauf unique, tant la nature des entreprises et leurs activités sont variées, tout comme les facteurs à prendre en considération pour le retour des employés sur le lieu de travail.

Près de la moitié des personnes interrogées (49 %) a opté pour un **retour progressif des employés** dans les espaces de travail partagés, la sécurité étant le facteur déterminant. 32 % des personnes interrogées n'excluent pas un **changement de l'approche du travail** et se disent prêtes à tester la possibilité de permettre à certains employés de poursuivre le télétravail pour une durée indéfinie. Il n'y a donc pas qu'une seule réponse.

Lorsque la crise a débuté, 72 % des personnes interrogées n'étaient pas vraiment prêtes sur le plan technologique pour une transition aussi rapide vers des effectifs distants. Aujourd'hui, ces mêmes entreprises affichent une plus grande marge de manoeuvre grâce aux enseignements tirés de ces derniers mois. Fortes de cette expérience, les entreprises se savent désormais capables de s'adapter aux effets nés de la crise de la Covid-19.

Pas moins de 82 % des effectifs des entreprises interrogées devraient avoir repris leur place au travail d'ici 12 à 18 mois, en moyenne. Les secteurs comme la santé, le bâtiment et l'immobilier, la distribution et le transport, affichent une attitude plus optimiste, tablant sur une reprise des opérations normales d'ici peu.

À l'inverse, les structures du monde de la finance, de l'informatique et des télécommunications semblent s'accorder sur un retour plus lent et plus modéré sur le lieu de travail.

82%

des effectifs seront de retour au bureau d'ici

12 à 18 mois

Source : Xerox's 2020 Future of Work Survey.

Un changement de mentalité

Le télétravail a longtemps été un sujet controversé, certains responsables étant persuadés que les employés qu'ils ne peuvent superviser travaillent moins efficacement. Le sujet a toujours donné lieu à des tâtonnements et revirements mais la tendance ces dernières années était plutôt au rappel des employés au bureau.

Et voilà que la crise sanitaire est venue modifier en profondeur la perception que les responsables avaient du télétravail, ayant été eux-mêmes contraints d'adopter ce mode de travail ces derniers mois. C'est aux États-Unis qu'est affiché le plus au **haut taux de confiance à l'égard des employés en télétravail** (86 %), suivi par le Royaume-Uni (80 %), l'Allemagne (80 %), le Canada (77 %) et la France (75 %). Pour les dirigeants d'entreprises, l'expérience du travail à la maison et la constatation de l'efficacité de leurs équipes en télétravail ont été révélateurs et ont influencé ce changement de mentalité.

Autre élément éloquent, plus de la moitié des entreprises mondiales (58 %) a déclaré son intention de **réviser leur politique de télétravail** dans l'année à venir afin d'y insérer la possibilité de travailler de chez soi de manière indéfinie, du moins pour les fonctions qui le permettent. Près d'un tiers de cette catégorie a déclaré étudier actuellement la mise en oeuvre de ce changement.

L'assouplissement affiché par les employeurs à l'égard du télétravail laisse présager **l'émergence d'un environnement de travail hybride** avec des employés en capacité de réaliser tout ou partie de leur travail à distance, selon leurs fonctions. Pour les salariés, cette flexibilité présente plusieurs avantages : la possibilité de se loger dans des zones plus abordables et un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, ce qui, à terme, a toutes les chances de se répercuter sur leur épanouissement professionnel et donc leur productivité. Côté employeur, la possibilité de réaliser des économies sur la superficie des bureaux, et de recruter des talents très compétents indépendamment du lieu de résidence, peut-être une perspective intéressante.

Cela étant, il est évident qu'un virage à 360° en faveur du tout-télétravail n'est pas non plus à l'ordre du jour.

Pas moins de 95 % des personnes interrogées ont insisté sur l'importance de la communication en face à face, pour l'encadrement et l'évaluation des talents. Avant la crise et la mise en place généralisée du télétravail, un tiers des personnes sondées déclaraient que la confidentialité et la sécurité des réseaux et des données étaient un frein au travail à distance. L'infrastructure technologique était une autre source de préoccupation. Ces considérations restent de mise aujourd'hui, nécessitant des investissements alors que les entreprises semblent disposées à adopter un modèle de travail hybride.



La nécessité d'innovation

Mais si les employés continuent de travailler à la maison et au bureau dans un avenir proche, quel impact cela aura-t-il sur les investissements des entreprises en technologie et autres outils ?

56 % des personnes interrogées **augmenteront leur budget « technologie »** (formule de télétravail exclusif ou modèle hybride). Dans le même temps, 34 % d'entre elles prévoient **d'accélérer leurs efforts de transformation numérique**, autre signal fort illustrant l'impulsion donnée par la pandémie aux entreprises, incitant ces dernières à concrétiser immédiatement des objectifs depuis longtemps envisagés.

Seulement 28 % ont déclaré qu'elles étaient totalement prêtes, la technologie étant le principal frein. De fait, les éléments suivants ont été cités par les responsables comme étant leurs principaux défis technologiques :

- Assistance informatique à distance (35 %)
- Solutions de workflow inadaptées (27 %)
- Absence d'outils de communication et de collaboration (22 %)
- Absence de solutions dans le cloud (10 %)

De toute évidence, la crise sanitaire a permis de réaffirmer **l'importance du rôle de l'informatique**. Pas moins de 42 % des personnes sondées ont affirmé que l'assistance et les ressources informatiques étaient des éléments essentiels pour l'expérience et la productivité globales des employés. Ce chiffre atteint les 47 % pour les grandes entreprises de plus de 5 000 employés, laissant à penser qu'elles ont payé un plus lourd tribut à l'absence d'assistance informatique à distance. Mais pour les plus petites entreprises, le chiffre culmine à 49 %, certainement en raison des contraintes accrues en termes de ressources et d'une expertise interne limitée.

Les systèmes d'impression : outils indispensables

Les dirigeants ont, à 85 %, déclaré que l'accès à leur imprimante de bureau et à ses fonctionnalités leur avaient fait défaut. Les Américains sont ceux qui ont eu le plus de mal à se passer de leur imprimante de bureau (93 %), suivis de près par les Allemands et les Français, avec 92 et 91 % respectivement.

La taille de l'entreprise est également un facteur d'indication du degré d'utilisation des imprimantes par les personnes interrogées. Seulement 66 % des entreprises de 5 000 employés ou plus ont déploré l'absence d'imprimantes de bureau. À l'inverse, les entreprises plus petites semblent être plus dépendantes, les imprimantes étant considérées être un outil essentiel de la vie professionnelle.

Globalement, et sans surprise, pour la majorité des personnes interrogées (85 %), l'utilisation première de l'imprimante multifonction est l'impression, mais pas seulement. **Pour 60 % d'entre elles, le partage d'informations serait très utile, tandis que pour 48 %, le stockage est un avantage supplémentaire.**

Près d'une personne sur cinq (18 %) aimerait disposer d'une imprimante multifonctions à la maison. Ces résultats soulignent le rôle fondamental des imprimantes qui sont un élément incontournable de l'expérience de travail, au-delà de leurs fonctionnalités de base.

Les autres préoccupations

Outre la technologie, les responsables informatiques ont clairement vu les inconvénients potentiels du télétravail. Avant la crise de la Covid-19, la productivité, la collaboration, la culture d'entreprise étaient perçues comme les principaux obstacles au télétravail, après les considérations technologiques (comme la sécurité des réseaux et la confidentialité).

De fait, 95 % des personnes interrogées ont également déclaré que la communication en face à face était importante. Elle est considérée comme un élément fondamental de la vie professionnelle : pour le développement personnel et l'évaluation des talents. Collectivement, ces considérations renforcent un point important : les entreprises ont tout intérêt à souscrire à un modèle hybride qui allie le travail à la maison et au bureau, ne serait-ce que pour profiter du meilleur des deux mondes.

L'impact sur les budgets et les comportements d'achat

La crise a poussé les entreprises à réagir dans l'urgence, contraintes de prendre des mesures rapides et stratégiques pour s'adapter au changement. Parmi les entreprises sondées, 56 % prévoient d'allouer plus de budget pour les ressources technologiques, conséquence directe de la crise sanitaire. L'Allemagne arrive en tête de peloton, avec 66 %, talonnée par les États-Unis (65 %), eux-mêmes suivis par la France (56 %), le Canada (48 %) et le Royaume-Uni (33 %).

De nouvelles priorités face à une nouvelle réalité

Les entreprises ont tout simplement compris que dans un monde qui promet d'être, encore quelque temps, rythmé par la Covid-19, elles ne pourront pas se passer de certains investissements, notamment ceux qui permettront de renforcer et de pérenniser le télétravail. Parmi les entreprises qui prévoient d'allouer plus de budget à la technologie, 55 % entendent privilégier les ressources destinées aux outils technologiques à distance. En revanche, 40 % d'entre elles ont l'intention d'allouer un budget aux technologies exploitables à distance et au bureau. Globalement, il est peu probable que des entreprises allouent leur budget aux seules ressources utilisées au bureau.

En termes de technologies spécialisées, 65 % des entreprises entendent privilégier les investissements en logiciels basés dans le cloud, suivis de près par l'assistance informatique à distance (63 %). Les logiciels de collaboration, véritables moteurs de productivité des équipes, arrivent en troisième position, avec 52 %. Ils sont tous des composantes évidentes et incontournables pour quiconque souhaite télétravailler efficacement.

Les observations à venir

Cette étude de Xerox avait pour objectif de comprendre l'impact de la crise de la covid-19 sur les entreprises et l'approche de ces dernières en termes de technologie. La prochaine étape de notre étude portera sur la composante liée aux ressources humaines et les éléments associés. Qu'il s'agisse d'établir le protocole de retour au bureau et l'impact du leasing ou l'avenir du travail à la maison et la manière dont la culture de l'entreprise peut être appliquée à distance, cette nouvelle relation au travail va s'avérer indéniablement exigeante, pour toutes les parties prenantes des entreprises.

Méthodologie

Mandatée par Xerox, cette étude a été réalisée par l'institut de sondages indépendant Vanson Bourne en mai 2020 auprès de 600 personnes aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France. Ont participé à cette étude des responsables informatiques (y compris des cadres exécutifs) d'entreprises d'au moins 500 employés et opérant dans différents secteurs d'activité, notamment le commerce et les services, la grande distribution, la santé, la finance, le tourisme et l'hôtellerie.

40%

des personnes interrogées ont déclaré qu'une part accrue des budgets sera allouée à l'établissement de modèles technologiques hybrides.

Source : Xerox's 2020 Future of Work Survey.

AXGROUP

Créateur de solutions globales

contact@axgroup.fr / www.axgroup.fr