



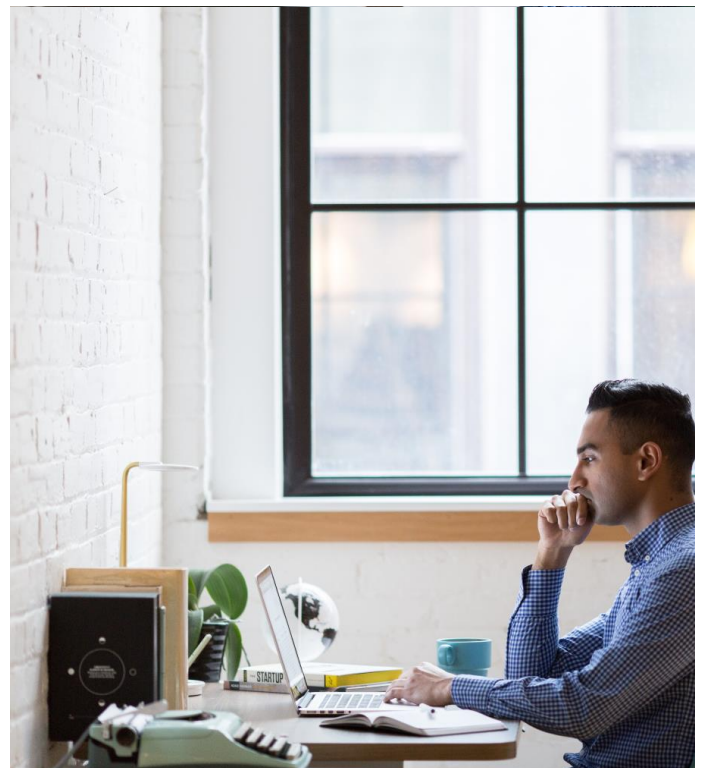
Le travail, demain,  
en période de pandémie

Partout dans le monde, les industries réfléchissent à ce à quoi pourrait ressembler le travail demain en période de pandémie face aux contraintes de l'incertitude. Alors que les entreprises commencent à planifier les mois, voire l'année à venir, elles doivent prendre des décisions importantes avec les meilleures informations dont elles disposent et de nombreuses inconnues, comme l'évolution de la propagation ou les changements dans les structures d'accueil des enfants, sans compter les perspectives économiques peu reluisantes.

Rouvrir, voire redéfinir l'environnement de travail implique de réfléchir efficacement à diverses variables. Quels aménagements effectuer dans les bureaux ? Est-il possible de faire télé-travailler un plus grand nombre de collaborateurs ? Qu'est-ce qui pourrait aider les employés, où qu'ils travaillent ? Comment les entreprises peuvent-elle stimuler la productivité ? Quels sont les aspects les plus délicats en période post-COVID et la technologie peut-elle efficacement permettre de les surmonter ?

La récente étude mondiale intitulée « *Le travail, demain* », commanditée par Xerox, cherche à lever le voile sur la manière dont les responsables informatiques abordent ces considérations majeures dans un environnement très fluide. 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 prestations professionnelles, la grande distribution, la santé, les services financiers, le tourisme et l'hôtellerie. Cette étude présente les points de vue de cadres exécutifs aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France.

Dans les sections suivantes, nous vous présentons les conclusions de l'étude et leurs implications sur le travail, demain.



## DEFINIR LA VOIE A SUIVRE

### Un retour échelonné

La voie à suivre est tout sauf uniforme tant la nature des entreprises et de leurs activités est variée, 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 ou étalé des employés dans les espaces de travail partagés, la sécurité étant le facteur déterminant du calendrier à appliquer. 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.

Bref, il n'y a pas qu'une seule bonne réponse.

Lorsque la crise s'est déclarée, 72 % des personnes interrogées n'étaient pas vraiment prêtes sur le plan technologique pour une transition abrupte vers des effectifs distants et éparpillés. Aujourd'hui, ces mêmes entreprises affichent une plus grande marge de manœuvre et liberté de mouvement grâce aux enseignements tirés de ces derniers mois. Fortes de cette expérience, les entreprises se savent désormais capables de s'adapter relativement facilement 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 tributaires d'interactions personnelles ou de travail pratique, 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 services financiers, l'informatique et les télécommunications semblent s'accorder sur un retour plus lent et plus modéré sur le lieu de travail.

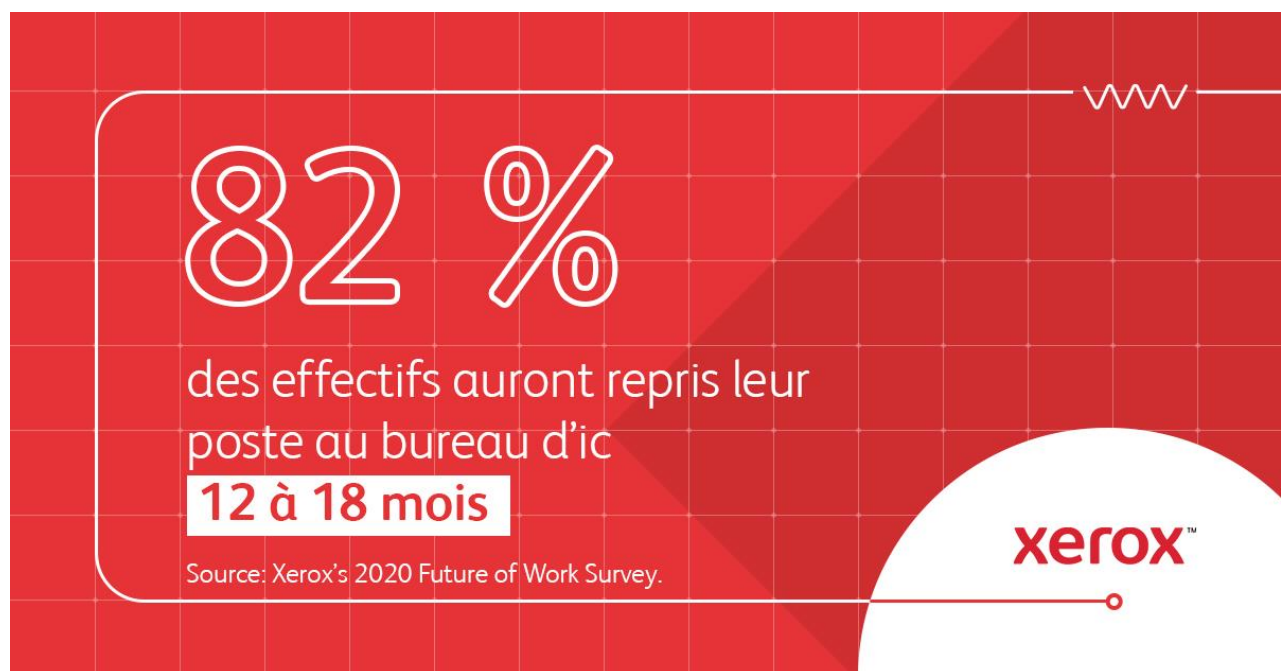
### Changement de mentalité

Le télétravail a longtemps été un sujet controversé, certains responsables étant persuadés que les employés qu'ils ne peuvent superviser travaillent moins efficacement que ceux qu'ils ont sous les yeux au bureau. 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 pandémie vient altérer en profondeur la perception que les responsables ont 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 responsables, 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 les politiques 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 œuvre immédiate 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 employés, 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. Pour les employeurs, la possibilité de réaliser des économies sur les dépenses en capital, comme la superficie des bureaux, et de recruter des talents très compétents indépendamment du lieu de résidence, peut être une perspective attrayante.



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 personne pour l'encadrement et l'évaluation des talents. Avant la crise de la COVID-19 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 et des mesures d'atténuation alors que les entreprises semblent disposées à adopter un modèle de travail hybride.

## OUVRIR LA VOIE

### Nécessité d'innovation

Mais si les employés restent dispersés entre la maison et le bureau dans un avenir prévisible, quel impact cela aura-t-il sur les investissements des entreprises en technologie et autres outils ? **56 % des personnes interrogées augmentent leur budget Technologie en vue des futures exigences inhérentes aux différents régimes, allant d'une formule de télétravail exclusive à un 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.

Cela fait suite à l'expérience des entreprises qui se sont vue obligées de se plier à la transition abrupte du télétravail. 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 pandémie a permis de réaffirmer l'importance du rôle unique de l'informatique dans l'exécution fluide, ininterrompue et productive des opérations. 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 (500 à 999 employés), le chiffre culmine à 49 %, certainement en raison des contraintes accrues en termes de ressources et d'une expertise interne limitée.

### Imprimantes : outils indispensables

Les responsables ont à 85 % déclaré que l'accès à leur imprimante de bureau et à ses fonctionnalités conviviales 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 quotidienne. La répartition des entreprises ayant déclaré avoir eu du mal à se passer de leurs imprimantes de bureau est la suivante :

- 89 % des entreprises ayant entre 500 et 999 employés
- 91 % des entreprises ayant entre 1 000 et 2 999 employés
- 87 % des entreprises ayant entre 3 000 et 4 999 employés

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

### 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 et la rétention des employés étaient perçus comme les principaux obstacles au télétravail, après les considérations technologiques (comme la sécurité des réseaux et la confidentialité). La préconception selon laquelle le paradigme du télétravail impacterait négativement un ou plusieurs composants essentiels, était évidente.

De fait, 95 % des personnes interrogées ont également déclaré que la communication en personne était quelque-peu ou très importante pour ce qu'elles considèrent être un élément fondamental de la vie professionnelle : 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.



# 40 %

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

Source: Xerox's 2020 Future of Work Survey.

xerox™

## IMPACT SUR LES BUDGETS ET LES COMPORTEMENTS D'ACHAT

### Besoin de plus

De par sa nature, la pandémie a poussé les entreprises à réagir immédiatement, contraintes de prendre des mesures rapides, réfléchies et déterminantes pour s'adapter au changement. Parmi les entreprises sondées, 56 % prévoient d'allouer plus de budget pour les ressources technologiques, conséquence directe de la pandémie. L'Allemagne arrive en tête de peloton, avec 66 %, le plus fort pourcentage d'entreprises ayant prévu d'augmenter le budget alloué à la technologie, talonnée par les États-Unis (65 %), eux-mêmes suivis par la France (56 %), le Canada (48 %) et le Royaume-Uni (33 %).

### Nouvelles priorités face à une nouvelle réalité

Les entreprises ont tout simplement compris que dans un monde qui promet d'être pendant encore quelque temps rythmé par la COVID, elles ne pourront pas se passer de certains investissements, notamment ceux qui permettront de renforcer et de pérenniser le monde du 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 de 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 la collaboration et de la productivité des équipes, arrivent en troisième position, avec 52 %. Ils sont tous des

composantes évidentes et incontournables pour quiconque souhaite télétravailler efficacement.

## PROCHAINE VAGUE D'OBSERVATIONS

La première phase de l'étude de Xerox intitulée « Le travail, demain », avait pour objectif de comprendre l'impact de la pandémie sur des entreprises et l'approche de ces dernières en termes de technologie. Il était important d'appréhender la manière dont les responsables allaient ajuster leurs ressources et outils technologiques à partir des enseignements tirés de la transition vers le télétravail. Il est utile de voir comment ces ressources permettront de porter et de promouvoir le travail des employés, qu'ils soient au bureau ou chez eux.

La prochaine étape de notre étude portera davantage sur la composante liée aux ressources humaines et les éléments associés. Qu'il s'agisse d'établir le protocole de retour graduel 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 très exigeante, tant pour les employés, que pour les responsables et les entreprises, si ces dernières veulent sortir leur épingle du jeu.

### Méthodologie

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 prestations professionnelles, la grande distribution, la santé, les services financiers, le tourisme et l'hôtellerie.

En savoir plus sur [xerox.com](https://www.xerox.com)