



Travail 3.0

Le modèle nouvelle génération pour
des entreprises plus intelligentes

Un livre blanc Mitel

Sommaire

Synthèse.....	1
Technologie : mener le jeu	4
Environnement physique : lieux de travail nouvelle génération	6
Pratiques métiers : un marché réellement mondial	9
Choc culturel : l'impact sociétal.....	10
Conclusion	12

© Copyright 2015, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés. Le nom de Mitel et son logo sont des marques commerciales de Mitel Networks Corporation. Toutes les références à des marques tierces sont uniquement fournies à titre indicatif et Mitel ne prétend en aucune façon en être propriétaire.

Les noms de produits mentionnés dans le présent document peuvent être des marques commerciales ou des marques déposées de leurs sociétés respectives et sont, par la présente, reconnus.

Synthèse

De nos jours, le monde des affaires est rapide, compétitif, fondé sur la technologie et mondial.

Des éléments culturels, technologiques et physiques convergent pour accélérer le changement comme jamais auparavant: Exigence pour plus de liberté dans notre façon de travailler, tendance du BYOD (« Bring Your Own Device »), à innovation technologique, adoption croissante de nouveaux terminaux,, plateformes et applications, suppression des barrières géographiques internationales et régionales.

Ce livre blanc explore quatre éléments essentiels qui composent le monde du travail d'aujourd'hui, à savoir la technologie, l'emplacement physique, la culture du travail et les marchés d'entreprises. Il regroupe des études récentes exposant les demandes et exigences du travailleur d'aujourd'hui, l'opinion de leaders en matière de technologie et d'innovation, ainsi que les idées d'analystes et d'experts en psychologie et architecture moderne de l'espace de travail.

Nous dévoilons en quoi l'interaction entre technologie, lieu de travail, culture et entreprise est en train de transformer la manière, le moment et l'endroit où nous travaillons.

Pour les collaborateurs, cela signifie prendre le contrôle de leur vie professionnelle, utiliser les terminaux et les technologies de leur choix, et travailler où, quand et comment ils l'entendent. Les schémas traditionnels d'utilisation des transports en commun vont disparaître au profit d'une culture plus en phase avec les carrières polymorphes d'aujourd'hui. L'autodiscipline et la capacité de s'adapter à des faces-à-faces de moins en moins physiques deviennent essentielles. Le système éducatif devra chargé de préparer les futures générations de collaborateurs à s'adapter à une culture du travail beaucoup moins restrictive.

Pour les entreprises, les économies de coût et l'explosion de la productivité qui en résulteront, ajoutées à un accès à un vivier de talents, mondial quasi-illimité amélioreront considérablement leur fonctionnement et favoriseront leur croissance. Ce nouveau paysage deviendra propice aux startups car les frais fixes traditionnels comme les locaux et le personnel deviendront « virtuels » et pourront être ajustés à la hausse ou à la baisse presque instantanément.

Gérer et faire confiance à une main-d'oeuvre distante deviendra un aspect central des politiques RH, tout comme le fait de doter le personnel des outils et environnements de travail nécessaires pour collaborer efficacement à distance comme en face-à-face ; et tout cela sera soutenu par une infrastructure technologique solide.

Pour les fournisseurs, la révolution du lieu de travail s'accompagne d'une fantastique opportunité, mais le modèle de l'offre unique valable pour tous deviendra obsolète. Les entreprises foisonneront de technologies de pointe interoperables. Cela entraînera un changement fondamental dans les approches des fournisseurs qui devront contribuer à la construction d'une solution d'ensemble, en collaborant avec d'autres fournisseurs, plutôt que de se concurrencer sur la les uns les autres dans une logique de tout ou rien. Certains des plus gros fournisseurs actuels du monde des réseaux et du logiciel devront s'adapter pour réussir dans ce modèle plus dynamique et ouvert.

La génération Travail 3.0 évolue. Lisez la suite pour découvrir pourquoi nous sommes à l'aube d'une révolution du lieu de travail qui marquera l'avènement d'un type d'entreprises plus dynamiques, évolutive et plus intelligentes basé sur la mise en réseau de l'humain et de ses compétences (Human Cloud).

Contributeurs

Rob Charlton, architecte et PDG de Space Group : www.spacegroup.co.uk

Gavin Andrews, maître de conférences sur le leadership à la Middlesex University Business School et consultant indépendant : www.jamesonturnbull.com

Stephen Tanner, fondateur, OfficePOD Ltd : www.officepod.co.uk

Simon Voelker, chercheur, BendDesk : <http://hci.rwth-aachen.de/benddesk>

Roger Philby, fondateur, The Chemistry Group : www.thechemistrygroup.com

Belinda Kent-Lemon, fondatrice, Occam HR : <http://www.occamhr.com>

Fabio Rosati, PDG, Elance : <http://www.elance.com>

Technologie : mener le jeu

La technologie a longtemps été un moteur des changements culturels, mais les collaborateurs d'aujourd'hui ont vu l'explosion de l'innovation technologique améliorer leur façon de communiquer, d'interagir et de collaborer. Les demandes des employés pour une pratique flexible du travail, associées à un appétit insatiable pour les terminaux et applications « dernier cri », influencent l'adoption de la technologie dans les entreprises.

Parallèlement, les tendances technologiques comme la virtualisation, l'informatique dans le cloud et les communications unifiées deviennent rapidement un moyen viable de gagner en efficacité et de bénéficier d'avantages sur le lieu de travail. Ces trois éléments offrent une proposition puissante pour un lieu de travail, renouvelé où la communication unifiée et virtualisée fonctionnant entièrement dans le cloud peut se mettre au service d'une expérience de communication cohérente quel que soit le terminal et la localisation de chaque utilisateur.

Virtualisation et cloud

L'exécution de plusieurs machines virtuelles depuis une plateforme physique unique qui partage ses ressources sur plusieurs environnements peut offrir de nombreux avantages: des économies de coût grâce à une consommation d'énergie réduite, un besoin moindre de ressources pour l'entretien et la gestion, ainsi qu'une crédibilité accrue en matière d'écologie en raison de la baisse du nombre de serveurs physiques alimentés.

L'utilisation des applications et logiciels dans le cloud offre des avantages similaires et de nombreuses sociétés ont déjà pu voir à quoi pourrait ressembler l'entreprise plus intelligente en puisant dans un nombre croissant de services hébergés et de fournisseurs disponibles.

La popularité et la demande des services virtualisés et basés dans le cloud qui soutiennent les infrastructures informatiques fondamentales augmentent rapidement, et cela d'autant plus que les entreprises se tournent vers les datacenters, les communications voix hébergées, ou encore les applications et services utilisateurs basés dans le cloud comme les Google Docs et le SmartCloud for Social Business d'IBM.

Cette tendance est mise en lumière par la comparaison du taux de croissance annuel moyen des revendeurs à valeur ajoutée virtuelle (vVAR) avec celui des VARs non virtuels.

Cette méthode de travail a été aussi rapidement adoptée par les consommateurs, avec des solutions comme Dropbox et Cloud d'Apple qui ont permis de faire connaître le cloud auprès du grand public.

Communications unifiées et collaboration

Les communications unifiées (UC) deviennent un moteur influent du changement des pratiques du travail, encourageant la communication visuelle et audio efficace en temps réel des collaborateurs via un choix de médias de plus en plus varié.

Fondamentalement, les UC possèdent le potentiel pour permettre aux employés de profiter d'une expérience « comme au bureau » quel que soit leur localisation et leur terminal. Cela signifie que n'importe quel collaborateur peut travailler virtuellement avec les membres de son équipe aussi efficacement que s'ils se trouvaient dans la même salle de réunion ; les outils de conférence et de collaboration sont accessibles depuis un softphone, un téléphone de bureau ou un smartphone, ce qui permet aux collaborateurs de partager un annuaire d'entreprise, de travailler sur des documents ou des présentations, de planifier des appels vidéo et audio, d'envoyer des messages instantanés et de consulter le statut de présence des uns et des autres.

Le besoin de mettre en place un travail mobile réellement efficace rend les développements technologiques basés sur les UC essentiels pour révolutionner le lieu de travail tel que nous le connaissons. De nouvelles méthodes de travail peuvent accroître la productivité, favoriser la vraie communication, modifier la façon dont les individus, les groupes et les organisations travaillent tout en réduisant les coûts de communication et le temps de gestion de l'informatique.

Montée en puissance de l'utilisateur final

La technologie imprègne presque tous les aspects de notre vie quotidienne et un appétit quasi insatiable pour les gadgets et les technologies avant-gardistes influence le lieu de travail comme jamais auparavant. Alors que les entreprises constituaient le principal moteur d'adoption de la téléphonie, de l'informatique et de la communication, elles ne mènent clairement plus le jeu aujourd'hui.

À la place, c'est l'utilisateur final qui est devenu le vecteur principal du progrès technologique. Des études Mitel montrent que la tendance du BYOD n'en est plus à ses débuts: environ deux tiers des employés utilisent leurs propres smartphones, tablettes et autres terminaux pour travailler.

Les formes de travail traditionnelles sont également remis en cause au travers des données Mitel qui indiquent que la majorité (81%) des collaborateurs souhaite désormais s'affranchir des horaires de bureau de l'entreprise pour adopter des temps et des lieux de travail flexibles. Ce chiffre est encore plus élevé (87%) pour les jeunes générations qui semblent être les moteurs les plus importants de cette révolution.

Étant donné que les collaborateurs insistent pour apporter leurs équipements personnels de communication au travail et demandent plus de flexibilité pour pouvoir travailler où, quand et comme ils le souhaitent, les entreprises ne devraient-elles pas tirer parti de cette soif de changement tirée par la technologie ?

Le fait de pouvoir fournir une infrastructure flexible et robuste capable de s'adapter aux terminaux et aux choix personnels pourrait offrir aux employés la liberté de travailler comme bon leur semble, tout en réduisant simultanément le poids des investissements matériels lié à la mise à niveau des terminaux.

Meilleure approche possible

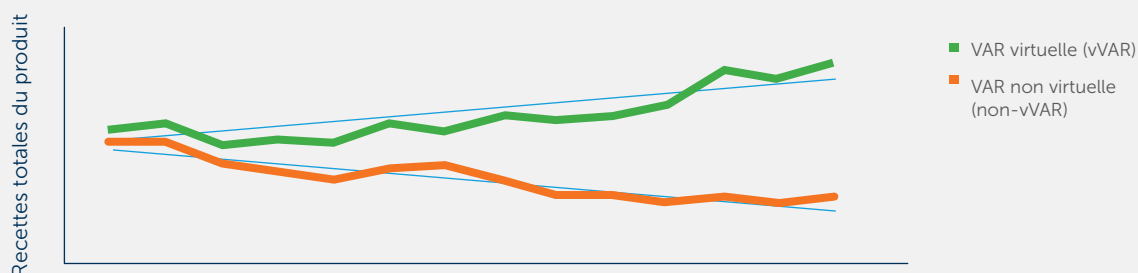
Afin de capitaliser sur tous ces développements technologiques et répondre aux demandes des employés, les entreprises ont besoin de liberté pour supporter un vaste et dynamique réseau d'équipements et d'applications ; les meilleurs outils de travail, au niveau individuel, collaborant tous ensemble, facilement et intelligemment.

Traditionnellement, le fait de s'appuyer sur un seul fournisseur tel un « guichet unique » pour une solution globale conférait aux responsables informatiques et réseaux un contrôle total sur ledit réseau, car l'intégration, la sécurité et la gestion étaient relativement simples. Mais cette approche est vite devenue obsolète. Elle est par essence rigide et de nombreuses organisations découvrent désormais que leur infrastructure ne peut pas être adaptée à leurs besoins spécifiques.

Avec la montée de l'informatique dans le cloud, de la virtualisation, des applications et des services Web, la stratégie et du fournisseur unique n'est pas du tout adaptée. Aucun fournisseur et de l'offre n'est seul capable d'offrir une solution complète, et les problèmes surviennent dès que des fournisseurs multiples s'égarant dans leurs domaines de compétence réciproques. Seule l'adoption d'un écosystème de partenaires permettra aux organisations de peser le pour et le contre d'une argumentation technologique, et d'être sûres qu'elles ont adopté la meilleure approche possible.

Les fournisseurs eux-mêmes devront inévitablement adapter leur façon de penser et s'ouvrir pour collaborer les uns avec les autres. De cette façon, les entreprises foisonneront de technologies de pointe interopérables, ce qui entraînera un changement fondamental dans les approches fournisseurs pour contribuer à une solution définitive, globale plutôt que de se concurrencer les uns les autres dans une logique de tout ou rien.

Croissance du chiffre d'affaires des revendeurs à valeur ajoutée virtuelle (vVAR) > 20 % du taux de croissance annuel moyen – bien supérieure à celle du marché



Les taux de conversion de l'application des vVAR sont 50 % supérieurs aux non-vVAR

« Une organisation ne peut pas promouvoir l'idée du travail flexible et se contenter de mettre un bureau et une chaise à disposition dans une pièce de passage. Les employeurs ont le devoir de fournir à leurs collaborateurs les outils dont ils ont besoin pour travailler efficacement et de manière productive ; cela doit inclure un environnement de travail adapté quel que soit son emplacement physique. Ce type d'avantage pourrait venir remplacer la traditionnelle voiture de fonction, et encouragerait par la même des pratiques plus écologiques. »

Stephen Tanner, fondateur d'OfficePOD Ltd



Image fournie par OfficePOD

Environnement physique : lieux de travail nouvelle génération

Le développement des horaires flexibles, du travail mobile et distant ainsi que des bureaux partagés met à l'épreuve l'environnement de bureau traditionnel. Nombreux sont les employés qui ne sont plus obligés de se rendre systématiquement au travail tous les jours pour s'asseoir à leur bureau, et cette tendance se développe rapidement.

Les changements technologiques exposés précédemment auront un impact fondamental sur les lieux de travail physiques, à tant au niveau du bureau, que de l'entreprise et des villes dans lesquelles ils sont situés. Des environnements de travail novateurs, qui ne seront plus liés à une localisation unique, vont faire leur apparition, et servir de catalyseur pour le cloud humain.

« Cloud humain »

Le changement des modes de travail a va bien plus loin qu'une simple réponse aux attentes individuelles en matière de travail flexible et de télétravail. Les employés demandent des nouvelles façons de travailler, et qu'il s'agisse de le faire d'un café, de se connecter depuis un autre site ou d'installer son bureau à domicile, les technologies sont disponibles pour mobiliser l'humain.

Au final, les entreprises ne fonctionneront plus à partir d'emplacements physiques fixes. À la place, les employés travailleront au sein depuis un « cloud humain », et apporteront leurs contributions à l'entreprise depuis toutes sortes d'emplacements.

Les études Mitel ont révélé également l'importance d'un bureau à domicile dédié: la majorité (62%) des personnes qui travaillent à domicile préfère un espace de travail clairement séparé du reste de la maison et pense qu'elles travaillent mieux ainsi.

Le géomètre-expert en bâtiment qui se cache derrière le concept OfficePOD, Stephen Tanner, prédit que l'innovation en matière de bureau à domicile proviendra de la création d'environnements de travail productifs en dehors des pièces disponibles dans l'habitation.

Bureaux : des locaux réévalués et rationalisés

Les bureaux n'ont plus besoin d'être des endroits où les employés viennent travailler régulièrement, et certaines entreprises réalisent qu'elles n'ont absolument pas besoin d'un lieu de travail physique. En adoptant le cloud humain et le travail virtuel, de nombreuses entreprises découvriront qu'elles peuvent travailler efficacement sans un seul bureau fixe.

Ceux qui continuent à compter sur des bureaux physiques centralisés les envisageront et les utiliseront de manière différente, en les transformant en bureaux partagés et en environnements de travail collaboratifs. Les espaces de bureau seront une ressource partagée, utilisée par de nombreux collaborateurs via des technologies Plug and Play comme les UC et le bureau virtuel.

Bureaux virtuels

L'avenir des bureaux est virtuel. Le principe qui consiste à séparer un système d'exploitation du terminal physique sur lequel il est utilisé n'est pas nouveau et selon Gartner environ 10% des entreprises de taille moyenne ont déjà déployé la virtualisation de bureau.

Le changement réside dans le concept de bureau en lui-même. Selon les prévisions de Gartner, le « cloud personnel » a remplacé l'ordinateur personnel au centre de la vie numérique des utilisateurs, et l'accent n'est plus mis sur les PC et ordinateurs portables individuels. Plutôt que de s'approprier un espace physique, les collaborateurs pourront accéder à leur bureau dans le cloud à tout moment depuis n'importe quel terminal.

Les études Mitel appuient les prévisions de Gartner en révélant la dépendance des nouveaux collaborateurs aux smartphones, tablettes et autres écrans.



« J'utilise iCloud pour bon nombre de mes documents et je cherche à abandonner totalement mon ordinateur portable au profit du cloud avec lequel je n'ai besoin que de ma tablette et de mon smartphone. Au niveau de l'entreprise, nous comptons tout conserver et gérer sur le cloud, ce qui facilitera le partage et l'accès aux documents. Quel que soit ce dont nous avons besoin, quel que ce soit le moment, le fait de pouvoir y terminal depuis n'importe quel appareil est ce qu'il y a de plus pratique et disponible à l'heure actuelle. »

Rob Charlton, PDG, Space Group



« Nous avons transformé un espace inutilisé de notre siège social en un lieu de travail flexible pour les entreprises et entrepreneurs locaux, où, à la place de locations à long terme, nous proposons des aménagements bien plus souples : et cela s'applique à tout, des bureaux individuels aux espaces collaboratifs. Les gens paient un abonnement mensuel et peuvent venir utiliser nos locaux pendant une heure, ou juste passer prendre un café, ce qui signifie qu'ils font partie d'une communauté bien qu'ils travaillent de manière assez indépendante. »

Rob Charlton, CEO, Space Group



Image fournie par OfficePOD

Paysage urbain

Malgré l'évolution du cloud humain et de la demande en matière de travail distant, il est probable que l'accès à un bureau professionnel reste nécessaire pour des faces-à-faces physiques. Pourtant, cela n'est pas synonyme de locaux privés et bénéficiant d'une situation centrale.

À la place, les centres de travail partagés intelligents offriront un accès facile à des espaces de réunion, en permettant aux entreprises de profiter des services de réception sur demande et d'autres services d'aide aux entreprises. Les entreprises de bureaux équipés comme Regus et Avanta dotées de bureaux partagés et/ou temporaires ont été un temps considérées comme adaptées aux entreprises de petite taille et startups qui ne possédaient pas leurs propres locaux. Mais les mentalités évoluent et le prestige associé à la propriété de biens privés est en passe de décliner.

Sur le long terme, nous nous attendons à ce que les bureaux traditionnels soient remplacés par des bâtiments économiques, dédiés, basés sur des espaces collaboratifs et partagés par plusieurs entreprises. Au final, les zones « urbaines » concentrées seront diluées, à mesure que les collaborateurs chercheront à réduire leur temps de déplacement et que l'accès aux centres d'affaire sera disséminé sur de plus grandes régions.

Rob Charlton de Space Group ajoute : « Londres étouffe et la récession a obligé les entreprises à payer le prix fort pour des bureaux qui sont actuellement vides. Aujourd'hui, les entreprises recherchent de plus en plus des locations courtes flexibles capables de s'adapter aux besoins de l'entreprise. Cette pratique aiderait vraiment à rationaliser l'immobilier londonien tout en favorisant la rentabilité des entreprises. »

Cela entraînera un changement durable dans le paysage urbain tel que nous le connaissons actuellement, qui pourrait fortement s'orienter vers les bâtiments résidentiels et des commerces, pendant qu'on recherchera des zones moins concentrées et faciles d'accès en périphérie pour héberger des bâtiments commerciaux. Les frontières suburbaines s'estomperont et cela aura un impact positif sur les réseaux de transport, car les embouteillages diminueront. De plus, l'adoption généralisée du travail à domicile ou du travail dans des tiers-lieux réduira radicalement la consommation de carburant et les émissions de carbone.

Les collaborateurs apprécieront également les économies significatives de temps et de coût, car les trajets en transports pourront se faire en dehors des heures de pointes ou seront totalement supprimées. Ainsi, les 200 heures de transport en commun moyennes annuelles d'un collaborateur diminueront de manière drastique.

Pratiques métiers : un marché réellement mondial

Un changement si important des modes de travail ainsi que les innombrables innovations technologiques permettront aux entreprises d'être plus flexibles, efficaces et compétitives.

Par exemple, les plateformes informatiques urbaines dans le cloud pourraient aider les startups à tirer parti des nouvelles technologies et des applications sans avoir à investir des sommes colossales dans du matériel et des logiciels en propre.

Vivier mondial de talents

Le modèle virtuel transforme déjà les stratégies de recrutement. Face à la pénurie mondiale de compétences, les bons éléments sont de plus en plus difficiles à trouver, mais la technologie a créé un marché mondial des talents qui n'était simplement pas accessible auparavant.

Cela signifie que le marché du travail doit se préparer à l'émergence d'un paysage très concurrentiel, tandis que les entreprises peuvent prospérer grâce à une main-d'œuvre de premier plan accessible dans le monde entier.

Pour l'équipe RH, cela pose de nouvelles questions/nouveaux problèmes : en quoi les talents locaux d'une entreprise sont-ils plus efficaces qu'un collaborateur distant ?

La recherche du bon équilibre et le soutien des collaborateurs distants grâce à des outils collaboratifs et à la création d'environnements productifs pour les petits groupes de travail lorsqu'ils doivent se réunir, deviendront essentiels.

Les plateformes de travailleurs indépendants en ligne comme Elance.com participent déjà au changement de la dynamique d'entreprise au fur et à mesure que se développe le recours à des intérimaires sur de nombreux postes.

Beaucoup de PME et de startups ont déjà adopté l'embauche et la gestion de talents « dans le cloud », mais nous constatons aussi désormais dans le classement Fortune 1000 et FT 500 une forte progression des entreprises qui optent pour le cloud humain.

« L'intérêt de la plateforme Elance est que tout le monde peut utiliser le service où qu'il soit dans le monde. Plus d'un demi-million d'Elancers à travers le monde aident des clients en travaillant en ligne. Compte tenu des graves difficultés économiques mondiales, nous pensons plus pertinent que jamais de permettre aux collaborateurs et aux entreprises en ligne de fonctionner selon de nouvelles méthodes de travail. »

Fabio Rosati, PDG d'Elance

Agilité métier

Les grandes entreprises et multinationales adoptent l'emploi en ligne qui leur confère la flexibilité nécessaire pour croître et décroître, embaucher plus rapidement, réaliser des économies de coûts et profiter des occasions permettant « d'agir à la demande ». Les outils et bâtiments commerciaux doivent refléter cette dynamique.

De plus en plus, les individus adoptent des carrières portefeuilles grâce auxquelles ils exercent plusieurs activités rémunérées en même temps au lieu de se limiter à un seul poste. Cela correspond parfaitement aux nouvelles libertés et flexibilité du modèle de travail nouvelle génération.

Toutes ces tendances participent à la fertilité du paysage pour les startups, mais cela ne doit pas se limiter aux entrepreneurs. Les entreprises d'aujourd'hui ont accès à des outils gratuits, à des technologies novatrices basées dans le cloud et à d'importantes ressources Internet.

Le modèle de travail nouvelle génération offre une belle occasion mais pose aussi des problèmes pour les différents services de l'entreprise dont aucun n'est épargné, des RH aux opérations en passant par les ventes et la finance.

Choc culturel : l'impact sociétal du changement

Actuellement, notre main-d'oeuvre est composée de différentes générations, mais la situation se complique si l'on tient compte du rythme rapide de l'évolution technologique. En quelques années seulement, une personne qui maîtrisait parfaitement les toutes dernières plateformes e-mail et les outils de collaboration en ligne s'est retrouvée face à une avalanche de réseaux sociaux et d'applications pour smartphones.

L'individualisation du travail

Une main-d'oeuvre si disparate se divise par personnalités, par préférences personnelles et selon différents modes de travail. Par exemple, les études Mitel ont montré que les femmes accordent de l'importance à la flexibilité du temps et du lieu de travail, tandis que les hommes tiennent compte des outils et de la technologie.

« Je trouve l'idée d'une 'carrière portefeuille' intéressante »



Les jeunes âgés de 18 à 29 ans

« Je trouve l'idée d'une 'carrière portefeuille' intéressante »



Tous les collaborateurs

Les salariés plus jeunes d'aujourd'hui, qui ont grandi avec Internet et les ordinateurs personnels évolués, semblent davantage ouverts aux nouvelles méthodes de travail ainsi qu'à l'idée du travail en ligne et virtualisé, comme le montrent les études Mitel. Un jeune sur cinq âgé de 18 à 29 ans déclare trouver l'idée d'une « carrière portefeuille » intéressante, contre seulement un collaborateur sur dix en général.

Selon Belinda Kent-Lemon d'Occam HR, experte en gestion du changement : « les carrières portefeuilles représentent souvent un intérêt pour les personnes en début et en fin de carrière, car elles sont assez flexibles financièrement parlant. Mais pour la majorité des personnes de 30 et 40 ans, les exigences financières liées aux enfants et aux prêts immobiliers obligent au moins l'un des deux conjoints à avoir un revenu stable. »

La technologie comme moteur culturel

À l'avenir, il n'existera plus de mode de travail, « traditionnel » car les organisations chercheront à attirer des profils collaborateurs variés qui souhaitent tous choisir leurs projets, leurs horaires, leurs terminaux et leur lieu de travail. Mais les organisations pourraient commettre une erreur en se contentant de déployer la technologie pour les attirer.

La technologie ne doit pas définir l'entreprise, mais devenir le moteur de sa culture, de sa place et du type d'organisation qu'elle souhaite incarner, comme l'explique Roger Philby, fondateur de The Chemistry Group : « De nombreuses organisations commettent l'erreur de donner aux employés tous les outils dont ils ont besoin pour travailler de manière flexible, mais la façon d'utiliser ces outils doit être définie par la direction. Quelle culture souhaitez-vous créer ? Quel comportement souhaitez-vous encourager ? Il est important de donner des directives aux employés sur la façon d'utiliser cette technologie. »

Cet accent mis sur le travail flexible facilite souvent les environnements de travail extérieurs à l'entreprise. Néanmoins, les études Mitel montrent que de nombreux collaborateurs apprécient encore le lieu de travail traditionnel pour l'interaction sociale qu'il permet, le partage d'idées et les rencontres avec les différents services de l'organisation.

Selon Roger Philby, la valeur du travail flexible réside dans son inhérente nature « flexible » :

« Certains considèrent le travail à domicile comme une punition, tandis que d'autres ont du mal à se faire à un environnement de travail bruyant et tendu. Mais au final, le travail flexible doit convenir autant à l'organisation qu'à l'individu. Si vous savez quel type de culture vous essayez de créer, le travail flexible doit en faire partie intégrante. Si c'est le cas, vous attirerez naturellement les bonnes personnes au sein de votre entreprise. »

Fusion de l'espace privé et professionnel

Nos études ont montré qu'il existait une demande pour des temps et des espaces de travail plus flexibles, qui ne soient plus centrés sur l'implantation géographique de bureaux à un emplacement de bureau central. Près des deux tiers des personnes qui travaillent régulièrement ou occasionnellement de chez elles préféreraient avoir un espace dédié pour travailler ; ce chiffre est plus important chez les collaborateurs âgés de 18 à 29 ans.

Mais en attendant que des bureaux à domicile innovants comme l'OfficePOD voient le jour, de nombreux collaborateurs peuvent avoir du mal à concilier vie privée et vie professionnelle car les deux environnements se trouvent au même endroit. Comme le créateur de l'OfficePOD, Steve Tanner, l'a souligné : « une organisation ne peut pas promouvoir l'idée du travail flexible et se contenter de mettre un bureau et une chaise à disposition dans une pièce. »

Nature et culture

Au cours des vingt prochaines années, les collaborateurs qui n'auront connu que les horaires de bureau classiques partiront à la retraite et les jeunes qui les remplaceront auront grandi en voyant leurs parents travailler de manière plus flexible. Mais pour l'heure, nature et culture ont toutes deux un rôle à jouer car les collaborateurs cherchent à s'adapter à une palette toujours plus variée de collègues et d'approches.

L'expérience acquise grâce au système éducatif sera essentielle pour changer notre culture et doter les jeunes des compétences nécessaires pour travailler de manière moins structurée. Mais selon Gavin Andrews, maître de conférences sur le leadership et consultant indépendant, rien n'indique que le système éducatif s'adapte pour préparer les étudiants aux nouvelles méthodes de travail :

« Les jeunes générations ont encore du mal avec le travail indépendant, même à l'université, et ceci pourrait causer de graves problèmes de productivité à l'avenir si nos collaborateurs manquent de l'auto-discipline nécessaire pour travailler efficacement. »

« L'un des problèmes des organisations, dont les locaux sont situés dans les centres-villes, est que les jeunes experts en technologie qu'elles cherchent à attirer et à garder ne peuvent pas se payer d'espace disponible ou de lieu de travail dédié, ce qui complique le travail à domicile. En revanche, ceux qui ont les moyens d'avoir un bureau à domicile sont souvent plus à l'aise dans un bureau traditionnel, du moins la moitié de la semaine. »

Belinda Kent-Lemon, fondatrice, Occam HR

Responsabilisation ou désengagement ?

Le modèle du travail flexible comporte des risques. À long terme, les relations professionnelles ne pourraient-elles pas se dégrader ? et quel serait l'impact d'un manque de contact en face-à-face ? Les études Mitel ont montré que les collaborateurs sont toujours convaincus que l'interaction sociale et les occasions de collaborer font partie des avantages du travail en bureau. Il est donc essentiel que les entreprises créent des occasions d'interaction efficace, même avec un modèle virtuel.

Même si la personnalisation des pratiques de travail responsabilise les individus, elle peut également affaiblir le sentiment d'appartenance qui est l'ingrédient vital des collaborateurs motivés, productifs et fidèles.

À ce stade initial d'évolution du lieu de travail virtuel, il est essentiel d'identifier les méthodes les plus à même de générer une culture du travail positive et forte en développant les compétences d'autogestion, en préférant les « leaders » aux « managers » et en fournissant les outils (via la technologie) complémentaires. Au final, l'essentiel résidera dans le bon équilibre de ces éléments.

Surveillance et soutien du collaborateur virtuel

Tandis que les collaborateurs réclament des politiques de travail flexible et à domicile, les problèmes concernant leur isolement et leur détachement sont souvent méconnus. Les entreprises doivent veiller à ce que tous les employés, quel que soit leur lieu de travail, fassent toujours partie d'une équipe bien informée et proche, et prévoir des moments d'interaction entre collègues dans le temps de travail.

Une technologie adaptée est essentielle pour mettre en place une stratégie de travail distant efficace. Avec les outils et les applications adaptés, les employés peuvent disposer d'une expérience « comme au bureau » quel que soit leur localisation et leur terminal. Le fait d'autoriser les collaborateurs distants à travailler virtuellement avec les membres de leur équipe permet de poursuivre le travail sans affecter la productivité ni le moral.

Pendant plusieurs années, les problèmes de confiance ont freiné le déploiement grandeur nature du travail distant mais ils se règlent petit, à petit à mesure que notre culture s'adapte à ce type de pratique. Comme Gavin Andrews le souligne : « la confiance est un problème pour les entreprises, avec ou sans distance ».

La révolution du cloud humain aura bel et bien lieu avec ou sans l'approbation des managers. Au lieu de la freiner, les managers devraient accepter ce changement et mettre en place des approches qui encourageraient l'interaction et la collaboration. La mise en place de systèmes adaptés favorables à un environnement « d'équipe » est importante pour n'importe quel collaborateur, mais elle devient essentielle lorsque celui-ci est physiquement éloigné.

Conclusion

Le collaborateur d'aujourd'hui a été témoin d'une explosion des technologies qui aura un impact durable sur la façon dont nous communiquons et travaillons. La convergence des développements technologiques rapides, des exigences d'un personnel de plus en plus diversifié et de la dynamique d'entreprise provoque des changements durables sur le lieu de travail tel que nous le connaissons.

Ce livre blanc passe en revue les éléments qui influencent l'environnement de travail d'aujourd'hui et prédit l'arrivée d'un changement rapide et drastique qui pourrait totalement bouleverser le monde du travail tel que nous le connaissons.

La disparition des horaires de bureau traditionnels impactera de nombreux aspects de nos vies au fur et à mesure que les nouveaux phénomènes comme le « cloud humain » encourageront les changements au sein de nos bureaux, nos villes, notre économie et notre culture. Pour devenir des entreprises intelligentes accomplies, Mitel conseille aux organisations d'adopter une culture de travail plus dynamique et flexible dont profiteront les collaborateurs, les entreprises et les marchés.

La technologie est non seulement le moteur essentiel de cette révolution, mais elle sera aussi le catalyseur qui veillera à ce que les entreprises soient outillées pour gérer le changement. Avec les outils et l'infrastructure adaptés, les organisations pourront utiliser la technologie pour optimiser leur cloud humain qui représentera leur principal atout, mais leur capacité à déjouer les risques de rigidité liés à la logique du fournisseur unique deviendra un élément clé.