Libérez tout le potentiel créatif des salariés d'aujourd'hui

Dans le monde de l'entreprise où la concurrence fait rage, le moindre détail est essentiel. D'ailleurs, pour la plupart des entreprises, rien n'est plus important que des collaborateurs talentueux, motivés et créatifs.

Comment votre entreprise peut-elle offrir de la modernité à ses collaborateurs ? Les experts s'accordent à dire que des collaborateurs heureux sont plus efficaces, favorisent la satisfaction des clients et améliorent les performances de l'entreprise. En fait, les entreprises dont les collaborateurs sont heureux comptent 81 % de clients satisfaits en plus et enregistrent deux fois moins de rotation du personnel que leurs concurrents. À l'inverse, des collaborateurs déçus engendrent une rotation élevée, ce qui, à son tour, peut avoir un impact dévastateur sur les résultats de l'entreprise. Si la rotation des salariés augmente de 12 à 22 %, la productivité totale des collaborateurs chute de 40 % et les performances financières diminuent de 26 %.[1]

Les entreprises qui s'intéressent à leurs salariés doivent tenir compte du changement de situation : le lieu de travail a considérablement évolué ces dernières années. Les collaborateurs attendent un lieu de travail de haute qualité, où ils peuvent notamment accéder à des technologies avancées et faciles à utiliser. Ils veulent également être en mesure de travailler, en toute efficacité, où qu'ils se trouvent, à tout moment. Une étude a démontré que le télétravail gagne du terrain et se généralise dans les entreprises. Un rapport récent a découvert que 20 à 25 % des salariés américains travaillaient fréquemment à distance.[2]

Toutefois, le lieu de travail occupe toujours une place importante. 55 % des salariés américains affirment être plus productifs sur leur lieu de travail. Face à ce constat, de nombreuses entreprises repensent le rôle et la structure du lieu de travail, en créant des espaces flexibles pour encourager la collaboration, l'échange d'idées et une organisation plus linéaire.[3]

Alors que de nombreuses entreprises tentent de contribuer au bien-être de leurs collaborateurs par le biais de campagnes de motivation, d'avantages et de reconnaissance, il s'avère que mener simplement à bien une mission ne peut pas les rendre plus heureux au travail, d'après l'analyste Forrester, David K. Johnson.[4] Par conséquent, les collaborateurs, quel que soit le poste qu'ils occupent, saluent l'usage de la technologie qui leur permet de travailler efficacement. « Si vous pouvez aider les collaborateurs à améliorer leurs propres performances via la technologie, ils n'en seront que plus heureux », déclare David Johnson.[5]

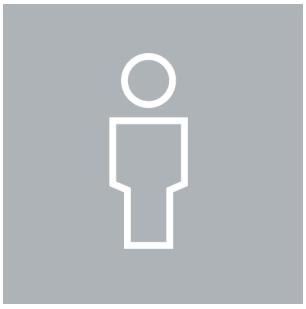
Les salariés, de nos jours, poussés par la génération Y, estiment avoir le droit d'être heureux au travail. Ils souhaitent que la technologie joue un rôle important dans leur satisfaction, leur productivité et leur créativité au travail, qu'ils soient dans un bureau axé sur la collaboration, à domicile ou en déplacement. Et ils ne font pas preuve de patience face aux employeurs qui ne font aucun effort pour répondre à leurs attentes. 42 % de la génération Y est susceptible de quitter un emploi en l'absence de technologie suffisante.[6] En clair, les entreprises qui ne se sont pas adaptées n'attirent et ne fidélisent pas les meilleurs collaborateurs ni les plus productifs. Par ailleurs, elles seront fortement poussées à se mettre au niveau de leurs concurrents.

Qui est responsable de la créativité des collaborateurs ?

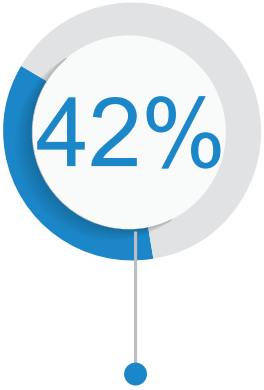
Face à un tel enjeu, les entreprises doivent relever le défi relatif à la créativité des collaborateurs de toute urgence, tout en restant ouvertes aux nouvelles approches. Quiconque s'intéresse aux performances des collaborateurs et de l'entreprise doit déployer des efforts en ce sens. Plus important encore, les responsables du recrutement et des ressources humaines d'une entreprise doivent jouer un rôle central.

« Les RH et l'IT peuvent apprendre l'un de l'autre et s'allier pour investir dans la modernisation des technologies et dans l'acquisition de nouveaux talents. Les DSI et les RH sont l'un comme l'autre des parties prenantes stratégiques de l'entreprise », affirme Bob Egan, fondateur et directeur de la recherche chez Seraphim Research Group.[7]

Si vous tenez compte de l'ensemble des besoins d'un salarié, les équipements et les applications standard ne suffiront plus, ce qui vient à bout de l'attitude du département informatique qui donne l'impression de savoir tout mieux que tout le monde. En revanche, il est important de poser la question suivante au



Si la position debout fait gagner **10 minutes par jour,** les gains de productivité cumulés atteindraient **une semaine de travail** par an.



de la génération Y est susceptible de quitter un emploi en l'absence de technologie suffisante.

départ : comment cette entreprise peut-elle aider ses collaborateurs à libérer tout leur potentiel ? La réponse à cette question mènera inévitablement à de nouvelles conclusions, à de nouvelles pratiques et, au final, à des salariés plus créatifs et plus innovants.

À mesure que les responsables RH s'impliquent dans ce processus, Bob Egan déclare qu'ils doivent gérer plusieurs problèmes informatiques :

- Comment une solution peut-elle aider nos collaborateurs à gagner en productivité ?
- Comment une solution peut-elle évoluer parallèlement à la demande de nos collaborateurs ?
- Comment une solution peut-elle nous aider à attirer et retenir des talents ?
- Une solution peut-elle susciter la confiance ou la méfiance des employés à l'égard de leur lieu de travail ?

En écoutant les salariés tout en gardant l'esprit ouvert, les dirigeants de l'entreprise peuvent obtenir des réponses qui imposent une certaine remise en question. Par exemple, la plupart des collaborateurs déclarent que la technologie dont ils sont équipés à leur domicile est plus moderne et plus utile que celle disponible sur leur lieu de travail. De plus, les salariés font de moins en moins confiance à leurs employeurs. Combinés, ces deux aspects prouvent que de nombreuses entreprises avancent en terrain glissant, en ce qui concerne la responsabilisation et la créativité des collaborateurs.[8]

Les salariés sont nombreux à prendre les choses en main eux-mêmes et à acheter leurs propres applications et leur matériel pour mener à bien leurs projets (la priorité numéro un qui les rend heureux au travail). « C'est plus facile et plus rapide que d'essayer de convaincre quelqu'un qui manque d'empathie et qui n'écoute pas quand on lui dit qu'on a besoin de quelque chose de différent. »[9]

Comment stimuler la créativité et la productivité

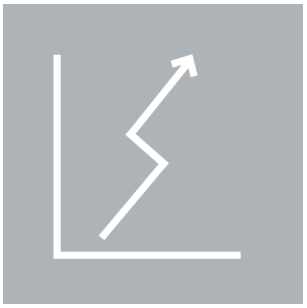
Même si la productivité est intrinsèquement difficile à mesurer, une étude ouvre la voie à une compréhension plus précise de l'efficacité des méthodes de travail des collaborateurs et à la manière dont les entreprises peuvent pousser leurs salariés à les optimiser. Un concept essentiel dans cette étude est le « flux cognitif ».

David Johnson de Forrester affirme que les dirigeants des entreprises doivent connaître les aspects primordiaux du flux cognitif :

- Le flux correspond aux performances humaines les plus élevées, notamment les travailleurs du savoir. Ceux qui atteignent les performances les plus élevées régulent eux-mêmes leur attention et préservent un certain flux dans leur travail. Ainsi, ils sont au moins 127 % et près de 47 fois plus productifs que leurs homologues. Pour optimiser les performances, il est important que les dirigeants des entreprises suppriment tout ce qui vient perturber cette concentration.

- Le flux est fragile et requiert une motivation intrinsèque, des ressources informatives et un certain niveau de support. La culture de l'entreprise, l'expérience, la motivation et l'engagement de chaque individu, ainsi que les campagnes de motivation et le travail en soi sont des facteurs importants. Les responsables de l'infrastructure et des opérations (notamment le département informatique) doivent travailler avec le service des ressources humaines et les directeurs exécutifs pour cerner et optimiser ce flux cognitif.

> « Les RH et l'IT peuvent apprendre l'un de l'autre et s'allier pour investir dans la modernisation des technologies et dans l'acquisition de nouveaux talents. »
>
> *- Bob Egan, fondateur et directeur de la recherche, Seraphim Research Group*



Lorsque les collaborateurs les plus performants atteignent le flux cognitif, ils sont au moins **127 %** et près de **47 fois plus** productifs que leurs homologues.

- La flexibilité et un accès libre aux ressources informatives sont cruciaux. Les travailleurs du savoir doivent accéder presque instantanément aux informations stratégiques au quotidien. Ils ont donc besoin d'exploiter toutes les fonctionnalités de leurs équipements et de leurs applications technologiques, mais également de maîtriser leur utilisation. En outre, le fonctionnement de leurs systèmes informatiques doit être optimal pour ne pas perturber leur attention.

Dans cette quête visant à optimiser le flux cognitif, il est important de comprendre que l'IT joue un rôle clé et que même de faibles investissements informatiques peuvent rapporter gros.
Par exemple, certains collaborateurs sont plus à l'aise, plus concentrés et plus productifs en travaillant debout. Par conséquent, un Tablet PC doté d'un écran tactile leur conviendra beaucoup mieux qu'un ordinateur de bureau traditionnel avec clavier et souris ou TrackPad. Si la position debout leur fait gagner ne serait-ce que dix minutes par jour en éliminant les mouvements inutiles et en améliorant leur confort, les gains de productivité cumulés sur une année atteindraient une semaine de travail, ce qui n'est pas négligeable.

Autre exemple : installer un deuxième écran au prix de 300 € à un employé pourrait améliorer sa productivité de 18 %, parce qu'il accède plus vite à davantage de documents, à des fenêtres de données en temps réel, à des flux en direct, etc. Ces gains de productivité sont synonymes d'un retour sur investissement de moins de deux mois.[10]

Donner la parole aux collaborateurs

Étant donné que la maintenance du flux cognitif d'un collaborateur et par conséquent sa productivité sont étroitement liées à la technologie qu'il utilise, il est extrêmement important qu'il dispose des outils informatiques adaptés à sa mission. Comme les employés savent mieux que quiconque ce dont ils ont besoin, ils doivent avoir leur mot à dire sur le choix des outils, que ce soit pour optimiser leur productivité ou leur niveau de satisfaction.

81 % d'amélioration de la satisfaction client et **50 %** de diminution de la rotation des collaborateurs pour les entreprises dont les employés sont plus heureux.

Les attentes plus importantes de la génération Y

Il existe de nombreux écrits sur la génération Y, qui la décrivent pour la plupart comme une génération exigeante et choyée, très tournée vers les technologies numériques. Dans un sens, c'est vrai, mais il est nécessaire de s'y intéresser de plus près.

Les représentants de la génération Y, nés entre 1982 et 2002, constituent désormais la part la plus importante de la population active, d'après Pew Research Center. Contrairement aux générations précédentes, ils n'ont pas connu le monde sans l'omniprésence de la technologie, notamment Internet et les appareils personnels sophistiqués. La génération Y est habituée aux technologies avancées et ne se satisfait pas d'expériences de seconde zone. Ce caractère exigeant se répercute sur le plan professionnel.

Dans un rapport récent de Gartner, 44 % des représentants de la génération Y affirment posséder des appareils personnels « dernier cri », contre 33 % des personnes plus âgées. En outre, ils déclarent que leur technologie personnelle est plus efficace que celle qu'ils utilisent sur leur lieu de travail, une proportion bien plus élevée que parmi les générations précédentes.

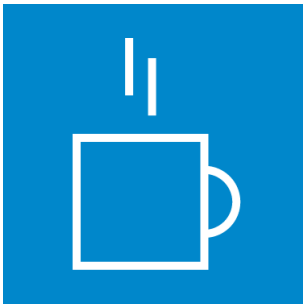
Le rapport a également découvert que la génération Y utilise très fréquemment des technologies non approuvées ou obtenues à titre personnel. Elle utilise aussi très souvent les médias sociaux, les fonctionnalités de synchronisation et de partage des fichiers d'entreprise, et des technologies de collaboration non autorisées pour ses connexions personnelles. En fait, 31 % des représentants de la génération Y visitent les médias sociaux ou les réseaux sociaux au moins une fois par jour, contre 18 % des collaborateurs des générations précédentes, toujours d'après cette étude. De plus, ceux qui travaillent dans un département informatique sont encore de plus gros consommateurs : 41 % d'entre eux dans les départements informatiques utilisent les médias sociaux au moins une fois par jour à des fins professionnelles.

Au lieu de réprimer ces tendances, le rapport suggère aux dirigeants d'entreprise de « consulter les membres de la génération Y, que ce soit au sein du département informatique ou dans d'autres services, pour connaître leur avis sur des applications de collaboration interpersonnelle. En effet, ce groupe a fort probablement une expérience poussée sur l'utilisation de cette technologie, au sein ou en dehors des limites définies par l'entreprise. »

En s'intéressant à la génération Y et à ses exigences en matière de technologie, les entreprises lui donneront l'impression d'être entendue et valorisée. Plus important, les entreprises tireront le meilleur parti de ce segment important de la population active. Si elles ne répondent pas aux besoins des représentants de la génération Y, il est fort probable que ceux-ci quittent l'entreprise pour tomber dans les bras de concurrents plus convaincants.

L'approche traditionnelle du département informatique qui consiste à fournir des équipements standard va à l'encontre d'une approche axée sur le collaborateur plus efficace. En restant à l'écoute des préférences des collaborateurs et en sachant qu'une solution unique ne peut pas convenir à tout le monde, le département informatique et certains dirigeants de l'entreprise, notamment les RH, doivent répondre aux attentes des collaborateurs qui veulent des outils qui leur permettront de réussir.

La génération Y est la plus demandeuse en matière de technologie. En outre, elle constitue sans doute le groupe d'employés le plus important pour l'avenir des entreprises au vu de leur jeunesse, de leur talent et du simple fait qu'ils seront les futurs dirigeants. Ils veulent, plus que les autres, choisir leurs propres outils de haute qualité. [Reportez-vous à l'encadré sur la génération Y.]



20 à **25 %** de la population active américaine travaille fréquemment à distance.

Liste de contrôle pour l'innovation

Être à l'écoute des besoins de vos salariés constitue une première étape essentielle en vue de favoriser l'innovation. Pour vous aider dans cette transition, il est primordial d'être aux côtés d'un partenaire capable d'aligner ces besoins avec une vaste gamme de technologies. Dell et Intel ont développé une liste de contrôle exhaustive qui vous aidera à évaluer vos besoins et à conseiller la technologie adaptée pour y répondre. Elle vous guidera tout au long de ces étapes :

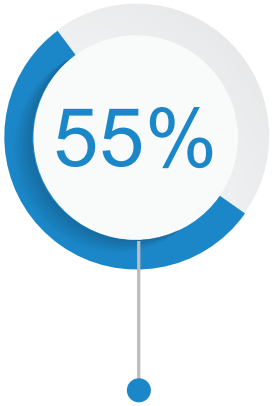
- **Définir vos objectifs.** Identifiez ce dont votre entreprise a besoin pour réussir, que ce soit améliorer la productivité, attirer et fidéliser des talents, ou favoriser la collaboration entre des collaborateurs distants.
- **Identifier vos employés.** Déterminez les catégories dans lesquelles se classent vos salariés, qu'ils soient champions du bureau ou maîtres du déplacement, qu'ils occupent un poste de créatif ou d'ingénieur, etc.
- **Définir vos besoins.** Fixez les exigences relatives à chaque catégorie de collaborateurs, notamment des projets qui consomment énormément de données, requièrent des logiciels spécialisés ou deux écrans, etc.
- **Former une équipe de base.** Identifiez les parties prenantes dans le domaine informatique et dans les autres départements pour fournir des informations sur la planification, la conception, le déploiement, la formation, la gestion et le support.
- **Évaluer les résultats.** Analysez les résultats et formulez des recommandations sur les produits, notamment les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les écrans, les stations d'accueil et plus encore.

Pour consulter la liste de contrôle complète, visitez la page : http://workforcetransformationtool.com/fr

Stimuler l'innovation des collaborateurs

Pour offrir à tous les employés les outils dont ils ont besoin pour exprimer pleinement leur créativité, les dirigeants d'entreprise doivent déployer une vaste gamme de technologies. D'après David Johnson de Forrester, « les applications basées dans le Cloud, les systèmes des espaces de travail numériques et les applications modernes qui gèrent eux-mêmes la sécurité, les mises à jour et les alertes ne sont que quelques exemples de technologies que les adeptes des infrastructures et opérations (I&O) devront maîtriser pour fournir des services aux collaborateurs d'aujourd'hui. Ces technologies contribueront à isoler les données personnelles des données professionnelles et à rendre abstraits les appareils sous-jacents, afin de proposer des applications d'entreprise à plus grande échelle et de les diffuser efficacement à un plus vaste éventail de segments de salariés que vous aurez identifiés. »

Rester à l'écoute des employés et leur fournir les outils technologiques qu'ils souhaitent multiplie les appareils en circulation. Le département informatique peut donc estimer que ses propres initiatives seront plus productives et qu'il est plus simple de restreindre le nombre de fournisseurs. Si un fournisseur unique pouvait par conséquent proposer une grande variété de choix, les avantages ne seraient pas négligeables. Les collaborateurs peuvent disposer de la technologie dont ils ont besoin pour remplir leur mission, tandis que le département



des salariés américains affirment être plus productifs sur leur lieu de travail.

informatique peut protéger et gérer une multitude d'appareils sans être freiné par des relations complexes avec plusieurs fournisseurs.

C'est encore plus utile si le fournisseur choisi peut endosser le rôle de partenaire, tout en cernant les besoins des collaborateurs innovants de demain. Un tel partenaire peut aider une entreprise à évaluer les besoins et à développer un plan de déploiement. [Reportez-vous à l'encadre relatif à la liste de contrôle à la page 6]

Donner aux collaborateurs modernes les moyens d'être efficaces

Une entreprise qui emploie des collaborateurs innovants profitera d'un net avantage concurrentiel parce qu'elle créera de nouveaux produits et services, et par-dessus tout, ses clients seront plus satisfaits. Pour attirer des salariés innovants, les dirigeants de l'entreprise, assistés par les recruteurs, les RH et le département informatique, doivent écouter leurs employés pour découvrir ce qui contribue à les rendre heureux et productifs. Ils doivent ensuite prendre les mesures qui s'imposent avec l'aide des partenaires adéquats pour permettre aux collaborateurs, notamment ceux de la génération Y, de choisir la technologie qui leur convient le mieux et optimise leur productivité.

Une technologie qui assure des gains même modestes à un seul employé peut constituer un avantage concurrentiel crucial si vous l'étendez à l'ensemble des collaborateurs : la productivité et le nombre d'heures travaillées augmenteront, la rotation du personnel reculera, la satisfaction des clients s'améliorera et les performances de l'entreprise seront optimales.

Installer un deuxième écran à un employé pourrait améliorer sa productivité de **18 %** ; un investissement amorti en moins de **deux mois**.

Pour en savoir plus, consultez le site techpageone.fr

1) « Elevate Human Performance with Workforce Enablement », David K. Johnson et al., Forrester Research, 2 mai 2016.
2) Rapport Global Workforce Analytics, GlobalWorkplaceAnalytics.com
3) « Future-Ready Workforce Study », Dell-Intel, diapositive 28.
4) « Elevate Human Performance », Johnson, Forrester.
5) Idem.
6) « Future-Ready Workforce Study », Dell-Intel.
7) « Why HR Is the CIO's Strategic Partner », Bob Egan, Seraphim Research Group. 8 novembre 2016.
8) Étude « Global Generations 3.0 », EY.
9) « Elevate Human Performance », Johnson, Forrester.
10) « Improving Employee Productivity with Dual Monitors », infobrief d'IDC, décembre 2015.

© 2017 Dell Inc. TOUS DROITS RÉSERVÉS. Le présent document ne peut en aucun cas être reproduit ou transmis sous quelque forme que ce soit, ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, notamment par photocopie et par enregistrement), à quelque fin que ce soit, sans l'autorisation écrite de Dell Inc. (« Dell »).

Dell, le logo et les produits Dell, tels qu'identifiés dans le présent document, sont des marques déposées de Dell Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques et marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

LE PRÉSENT LIVRE BLANC EST FOURNI UNIQUEMENT À TITRE INFORMATIF. IL PEUT COMPORTER DES ERREURS TYPOGRAPHIQUES OU DES INEXACTITUDES TECHNIQUES. SON CONTENU EST FOURNI EN L'ÉTAT, SANS GARANTIE EXPRESSE NI IMPLICITE D'AUCUNE SORTE.