

Le travail du futur :  
s'adapter à une  
réalité accélérée

Principaux points à considérer pour  
réinventer notre façon de travailler



Cette synthèse destinée aux leaders d'entreprise fait partie d'une série de ressources visant à les guider dans la réalisation des prochaines étapes. Apprenez-en davantage sur [cgi.com/fr](https://cgi.com/fr)

# Table des matières

1. Contenu
2. Un sujet qui divise l'opinion depuis des années
3. L'expérience de télétravail la plus vaste au monde
4. Pourquoi n'avons-nous pas modifié nos méthodes plus tôt?
5. Se réinventer pour devenir une organisation plus humaine
6. Le rôle de la technologie pour surmonter de grands défis
7. Le travail du futur : une réalité accélérée
8. Adoptez le travail du futur avec CGI

# Contenu

Pour sortir de la pandémie mondiale de COVID-19 plus solides que jamais, les organisations ont commencé à adapter leur structure, leurs méthodes de travail, leurs réseaux de partenaires et leurs façons de collaborer, et elles placent les employés et les technologies au cœur de ces changements. Mais ce sont les technologies, en particulier, qui sont devenues un moteur clé pour la mise en œuvre de nouvelles méthodes qui risquent fort de façonner les environnements de travail pour les années à venir.

Fondée sur **La voix de nos clients CGI 2021** et sur les travaux de nos experts du monde entier, cette synthèse destinée aux leaders d'entreprise présente les méthodes clés des chefs de file ainsi que des recommandations pour faciliter l'adaptation à un environnement de travail accéléré.

# Le milieu de travail suscite des débats qui divisent les opinions depuis des années

Depuis que Frederick Taylor a établi ses principes d'organisation scientifique du travail en 1911, la façon dont nous concevons les organisations, les cultures organisationnelles et les espaces et méthodes de travail a changé.

Au fil du temps, les organisations ont mis de côté le modèle centralisé pour adopter une structure décentralisée, et ont modifié l'emplacement de leurs établissements pour profiter des avantages fiscaux offerts aux entreprises par certains pays, des zones de libre-échange, des coûts inférieurs de la main-d'œuvre, et de la disponibilité des ressources et des professionnels. En réponse à l'accessibilité accrue des technologies abordables et connectées, les organisations ont adopté de nouvelles méthodes de travail pour interagir et collaborer efficacement. Par exemple, certaines ont réinventé l'espace de travail en remplaçant les bureaux et les cubicules par des espaces de création, et en utilisant des écrans géants et de grands murs blancs pour transmettre de l'information.

Les téléphones intelligents avec service de clavardage ont remplacé les téléphones fixes et les appels téléphoniques, et les organisations ont recours à divers outils pour faciliter la collaboration entre les équipes dispersées géographiquement. Bon nombre de ces outils tirent parti de technologies de vidéoconférence qui existent depuis de nombreuses années pour la tenue de réunions virtuelles moins onéreuses. Ces technologies permettent aux équipes virtuelles de communiquer et de collaborer, quels que soient leur localisation et leur fuseau horaire, afin de soutenir un nouveau type de main-d'œuvre nomade, des modèles de service à distance ainsi qu'une augmentation marquée du travail à domicile.

## Débats entourant l'environnement de travail

- Centralisation ou décentralisation
- Équipes hiérarchisées ou autonomes
- Bureaux et cubicules ou aire ouverte
- Travail sur place ou virtuel
- Humains ou machines
- Au pays ou à l'étranger
- Agilité ou agilité décentralisée



Dans le cadre de **La voix de nos clients CGI 2021**, le changement culturel et la gestion du changement figurent parmi les principales tendances sectorielles pour les 1 695 dirigeants des fonctions d'affaires et informatiques (TI) interrogés, tous secteurs et marchés confondus. Ils figurent également parmi les principaux obstacles à la réalisation des priorités d'affaires, tout comme l'attraction, l'acquisition et la rétention des talents.

Et même si un nombre croissant de dirigeants disent parvenir à produire des résultats grâce à leurs stratégies numériques, 80 % des répondants attendent toujours de voir récolter le fruit de leurs efforts.

Notre étude indique que les organisations dotées d'une agilité organisationnelle élevée surpassent de deux à trois fois leurs pairs quant aux revenus et à

la croissance rentable. Ces entreprises d'exception intègrent des solutions d'avenir à leur environnement de travail et à leur main-d'œuvre pour stimuler l'innovation et la collaboration. Elles possèdent des compétences en gestion de l'environnement de travail qui constituent l'un des facteurs clés de leur succès.



## Qu'est-ce qui distingue ces leaders en gestion de l'environnement de travail de leurs pairs?

**Les leaders en gestion de l'environnement de travail placent l'expérience client au cœur de toutes leurs activités.** Cette approche a également une incidence positive sur l'expérience des employés et sur la conception organisationnelle.

En plus de mettre l'accent sur l'expérience employé et l'agilité, ces organisations aménagent leurs environnements de travail en vue d'optimiser l'expérience de leur client. Tous les outils technologiques, processus et meilleures pratiques internes sont évalués en fonction de leur

contribution à l'expérience client. Comment ces éléments se reflètent-ils dans les interactions des employés avec les clients? Comment permettent-ils d'améliorer l'expérience client?

**Les leaders offrent une expérience englobante à leurs employés.**

Le recrutement et la fidélisation de professionnels vont au-delà de l'amélioration de l'espace de travail et de la mise en œuvre de quelques outils. Les leaders comprennent la valeur associée à la création d'une expérience englobante qui maintient l'intérêt des employés, rend le travail stimulant et favorise l'établissement de relations humaines axées sur l'épanouissement, l'appartenance et la confiance. Ils utilisent des technologies qui permettent non seulement de personnaliser l'expérience, mais aussi d'encourager les employés à donner le meilleur d'eux-mêmes.

**Les leaders sont plus agiles.**

Les leaders conçoivent leur modèle opérationnel (structure, gouvernance, culture et méthodes de gestion) de sorte qu'il soit plus facilement adaptable aux facteurs externes (commerciaux, sociaux, économiques, environnementaux, technologiques et politiques) et qu'il accélère la prise de décisions guidées par les données pour mieux répondre aux attentes et aux besoins des clients.

**Les leaders tirent parti de leur écosystème.** Les organisations de premier plan font proactivement appel à leur écosystème de fournisseurs et de partenaires. Elles collaborent à la fois à l'interne et à l'externe pour concevoir, coordonner et faire évoluer leur chaîne d'approvisionnement en vue de proposer une expérience client complète guidée par les données.

Leurs partenariats solides avec des spécialistes de niche éliminent le besoin d'embaucher des professionnels possédant les compétences requises à l'interne, ce qui accroît leur capacité à offrir rapidement des produits et services à leurs clients.

**Les leaders déploient des technologies avancées.** Le recours à des outils numériques pour les employés figure parmi les principales initiatives numériques relevées par les dirigeants interrogés dans le cadre de **La voix de nos clients CGI 2021**. Les leaders misent sur les technologies d'automatisation, d'intelligence artificielle et de visualisation pour automatiser et enrichir le travail et la collaboration de leurs employés, ce qui les aide à consacrer plus de temps aux activités à valeur ajoutée, aux clients, à l'innovation, au développement de produits et services et à la résolution proactive des problèmes.

De façon générale, les leaders adoptent de nouvelles façons de penser et de travailler non seulement pour surmonter la pandémie, mais également pour en émerger plus solides que jamais.

Les leaders comprennent la valeur de la création d'une expérience englobante qui maintient l'intérêt des employés, rend le travail stimulant et favorise l'établissement de relations humaines axées sur l'épanouissement, l'appartenance et la confiance.

# La plus grande expérience de télétravail

Comme William Gibson l'a affirmé : « Le futur est déjà là – il n'est simplement pas réparti équitablement. » La vitesse à laquelle certaines organisations ont mis en œuvre des outils de collaboration qui existent depuis quelque temps, comme Microsoft Teams, illustre bien cette idée.

La pandémie a donné lieu à la plus vaste expérience de télétravail jamais réalisée. Les organisations ont dû rapidement adapter leurs chaînes d'approvisionnement, former des partenariats pour atteindre des objectifs communs, repenser leurs canaux d'interaction avec les clients et redéfinir leur modèle d'affaires, tout en continuant de répondre aux besoins évolutifs de leurs clients.

Les organisations ont dû se tourner vers de nouveaux modèles d'affaires, et repenser la façon de tenir des réunions et des événements de réseautage, notamment. Alors que les bureaux sont demeurés vides et que les gens se sont accoutumés au télétravail, certaines organisations ont

réalisé que cette nouvelle façon de travailler est hautement collaborative et efficace et se demandent pourquoi elles ne l'ont pas adoptée plus tôt. Pour ces organisations, l'avenir est arrivé soudainement.

Pour de nombreuses organisations, de tels outils de collaboration ont été mis en œuvre il y a longtemps; ils ont cependant acquis une importance nouvelle en raison de la pandémie et sont maintenant essentiels à la poursuite des activités. Par exemple, les fonctionnalités vidéo sont de plus en plus utilisées lors des réunions virtuelles.



Ce moyen de communication personnalisé a aidé à faire tomber les barrières et à tisser des liens entre collègues, puisque ces derniers ont eu l'occasion de voir leurs pairs dans leur environnement et de réaliser qu'ils devaient eux aussi concilier travail, enfants et animaux de compagnie.

De nombreux dirigeants d'entreprise trouvent ces nouvelles méthodes de travail très productives. Les réunions virtuelles sont plus efficaces et les employés, plus attentifs. À cela s'ajoute l'élimination des déplacements qui permet de gagner du temps. Les hauts dirigeants sont en mesure de participer à un nombre accru de réunions importantes avec toutes les équipes de leur organisation, ce qui accélère la prise de décision, améliore l'harmonisation et crée un sentiment de proximité avec l'entreprise et les clients. Parallèlement, les attentes envers les employés ont grimpé en flèche.

On leur demande maintenant de s'adapter à un environnement en constante évolution et ces efforts supplémentaires sont souvent une source d'épuisement professionnel.

En développant sa théorie de l'évolution, Charles Darwin a écrit : « La sélection naturelle repose sur la souplesse. Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux aux changements. »

La pandémie a bel et bien prouvé que les humains sont doués pour l'adaptation. La vitesse à laquelle ils ont modifié leurs façons de travailler et adopté les nouvelles technologies démontre bien qu'il est possible de transformer l'environnement de travail en établissant une intention et un leadership clairs.

**Les leaders s'adaptent rapidement.** Pour leur emboîter le pas et ainsi améliorer la productivité de leurs employés et leurs processus opérationnels essentiels, les organisations peuvent tirer parti de leurs technologies existantes (messagerie, collaboration, automatisation et mobilité).





## ÉTUDE DE CAS

# CGI déploie Microsoft Teams pour 4 000 employés d'un client en un peu plus de deux semaines

Lorsque le Canada a mis en place des mesures de prévention de la propagation de la COVID-19, une importante agence de transport canadienne a dû assurer la transition de ses 4 000 employés vers le télétravail. Il était essentiel de mener à bien ce projet rapidement puisque les gouvernements canadiens ont imposé des restrictions qui sont entrées en vigueur dès leur annonce. De plus, il était primordial de maintenir la productivité des employés. Pour relever ces défis, l'agence de transport s'est tournée vers CGI.

Grâce à une approche agile en sprints destinée au déploiement de solutions, CGI a mis en œuvre Microsoft Teams pour les 4 000 employés en un peu plus de deux semaines. Le déploiement initial a mis l'accent sur les fonctionnalités essentielles et prioritaires, tandis que les sprints suivants ont permis d'ajouter des options pratiques telles que les événements en direct et l'intégration des systèmes téléphoniques de l'entreprise.

Grâce à la connaissance approfondie de Microsoft Teams et à l'expérience en déploiement de CGI, l'agence a pu s'adapter rapidement aux pressions exercées par la pandémie sur sa main-d'œuvre, et continuera de profiter d'une plateforme de collaboration efficace pour rebondir après la crise.



# Pourquoi n'avons-nous pas modifié nos méthodes plus tôt?

Les dirigeants d'entreprise se demandent souvent pourquoi ils n'ont pas tiré parti de ces méthodes plus tôt. Bien que certaines organisations découvraient ce nouvel environnement de travail pour la première fois, nombreuses sont celles qui avaient déjà fait l'expérience de ces méthodes de travail novatrices. Elles ont su tirer de précieuses leçons de cette démarche.

## Voici quelques-unes des principales tendances observées.

**Trouver le juste équilibre** – Il est rare qu'il y ait seulement une façon idéale de mettre en œuvre une nouvelle méthode de travail. Une approche multidimensionnelle et équilibrée produit habituellement les meilleurs résultats.

**Concevoir l'environnement de travail avec soin** – Les mauvaises décisions nuisent à l'efficacité des interactions, ce qui va à l'encontre de l'objectif. Pour obtenir les résultats escomptés, il faut considérer tous les aspects de la conception avec soin.

**Demander l'opinion des employés pour les décisions touchant la culture et les méthodes de travail** – En sollicitant l'avis des employés lors du développement de nouvelles méthodes de travail, les dirigeants contribuent à leur sentiment d'appartenance, favorisent la confiance et privilégient une culture positive. Il est préférable de les encourager non pas à s'adapter au changement, mais à opérer le changement.

## Éléments à considérer lors de la conception de l'environnement de travail du futur

- Ressources (permanentes, temporaires et robotiques)
- Proximité
- Structure, gouvernance et pouvoirs délégués
- Politiques de travail et attentes des employés
- Données, information, perspectives et sécurité
- Culture et environnement de travail
- Innovation et collaboration
- Écosystème (partenaires, fournisseurs et chaînes d'approvisionnement)
- Conception participative (à l'aide des clients et autres intervenants)
- Complexité des structures, des processus et des technologies
- Technologies (habilitation, automatisation et accroissement)

**Tenir compte des conséquences potentielles sur la santé mentale** – Cette mesure permet d'éviter certains désavantages du télétravail, comme les sentiments de solitude et de déconnexion.

**Limiter les espaces de bureaux et les coûts connexes** – Les organisations doivent envisager des façons de réduire l'espace occupé par leurs bureaux tout en améliorant la flexibilité de l'aménagement, la conception et l'utilisation.

**Prendre les changements démographiques en considération** – Les entreprises doivent repenser la façon dont elles traitent l'évolution des intérêts et des exigences découlant des changements démographiques.

**Investir dans son empreinte commerciale** – Pour mettre en place une empreinte commerciale résiliente et viable, il faut tenir compte des lieux de travail, des effectifs, des ressources, des frais de déplacement et de la consommation énergétique.

**Bâtir une main-d'œuvre et une équipe de direction compétentes** – Les dirigeants doivent veiller à ce que leurs équipes possèdent les compétences requises pour effectuer le travail, favoriser la transparence et gagner leur confiance.

**Investir dans les bonnes technologies** – Il faut se doter d'une infrastructure et d'outils fiables pour favoriser un travail fluide et ininterrompu, quel que soit l'emplacement des employés.

Les organisations sont complexes. Il est donc important d'établir un équilibre lors de l'examen de ces aspects ainsi que de tenir compte des interdépendances et des autres aspects propres à l'organisation.

## Les leaders continueront d'expérimenter avec ce monde hybride.

Toutes les activités ne retourneront pas à la normale. Et l'agilité organisationnelle s'avérera un attribut essentiel. À mesure que les organisations repensent leurs stratégies et ajustent leurs modèles opérationnels, il sera impératif de prendre le temps de bien comprendre les changements et de réfléchir à leurs répercussions potentielles sur leur avenir.

## ÉTUDE DE CAS

# CGI aide un fournisseur de soins de santé comportementale des États-Unis à rebondir grâce à une solution de documents numériques

Avant la pandémie de COVID-19, un important fournisseur de services de santé comportementale des États-Unis, spécialisé dans le traitement des troubles mentaux, de la dépendance à l'alcool et aux drogues, de l'anxiété et de la dépression, utilisait un modèle de soins en personne reposant sur de nombreux documents papier. Après l'éclosion, le fournisseur a dû adopter rapidement un modèle d'affaires numérique pour protéger à la fois ses employés et ses patients.

CGI l'a aidé à rebondir en numérisant sans délai ses processus de documentation et en éliminant ainsi la nécessité pour les patients de remplir des formulaires une fois sur place. L'une des solutions utilisées par CGI n'avait jamais été employée dans le secteur des soins de santé, mais s'est avérée une façon à la fois novatrice et efficace de relever les défis du fournisseur. CGI a redoublé d'efforts pour terminer le projet en temps record et continue de collaborer avec ce client pour améliorer et enrichir les fonctionnalités.

La nouvelle plateforme de documentation numérique du fournisseur constitue non seulement une solution utile pour relever les défis associés à la pandémie, mais elle améliorera aussi considérablement l'expérience des patients après la crise.



# Se réinventer pour devenir une organisation plus humaine

Les travailleurs de l'avenir valorisent la flexibilité, et l'offre d'un salaire supérieur ne suffit plus à les attirer. Ils veulent accomplir un travail enrichissant et intéressant et profiter d'une qualité de vie supérieure.

La pandémie a poussé plusieurs employés à réévaluer ce qui est important pour eux et ce qu'ils souhaitent réaliser à l'avenir. L'esprit de communauté, les connexions humaines et le bien-être social sont plus importants que jamais.

Nous vivons bel et bien dans une nouvelle réalité, et bien que la cause et la plupart des conséquences de la pandémie soient négatives, elle a aussi eu quelques répercussions positives, comme cette nouvelle normalité temporaire qui nous incite à trouver un meilleur équilibre travail-vie personnelle.

Nous continuerons certainement d'observer le développement de produits et services numériques. Ce monde de plus en plus virtuel favorisera une économie axée sur la réduction des contacts physiques et entraînera une augmentation des interactions en ligne dans l'ensemble des marchés, entreprises et écosystèmes.

Cependant, la pandémie a aussi considérablement perturbé les structures et les activités traditionnelles des organisations. Elle a notamment mis au jour les désavantages d'une dépendance élevée aux ressources humaines. Elle a également démontré que les décisions externes, comme celles prises par les gouvernements, peuvent avoir une incidence géographique sur les chaînes d'approvisionnement.

## Recentrer les priorités organisationnelles

- Des profits à la raison d'être
- De la hiérarchie aux réseaux
- Du contrôle à la responsabilisation
- De la planification à l'expérimentation
- De la confidentialité à la transparence
- De l'abondance à la durabilité





Les organisations ont pu cerner avec plus d'exactitude les personnes et les choses auxquelles elles peuvent se fier, ce qui a également soulevé plusieurs questions en matière de stabilité, de résilience et de durabilité. Les organisations de premier plan commencent à repenser leurs stratégies en accordant la priorité à la sécurité, à la gestion du risque et à la résilience.

Elles revoient actuellement leur futur modèle opérationnel (localisation, ressources, chaîne d'approvisionnement, environnement de travail, écosystème, etc.). Les entreprises avant-gardistes commencent à concevoir une organisation minimum viable, c'est-à-dire un modèle opérationnel qui leur permet de poursuivre leurs activités au moyen d'une empreinte minimale et qui peut être déployé dans plusieurs emplacements selon un modèle de réseau organisé en cellules pour accroître la résilience et la durabilité locale.

## Les leaders trouveront un équilibre au sein de leur environnement hybride.

L'environnement de travail du futur sera plus flexible et équilibré, et une importance égale sera accordée aux stratégies empathiques et humanistes ainsi qu'à la productivité et la collaboration. Par nature, cet environnement sera guidé par des données et des perspectives qui porteront non seulement sur les finances et l'exploitation, mais aussi sur les comportements.

# À quoi ressemble la réalité accélérée au sein d'une organisation?

ORGANISATION		OPÉRATIONS			TECHNOLOGIE		
Structure et gouvernance	Culture	Écosystème	Innovation et conception conjointe participative	Simplification	Perspectives	Technologies	Employés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipes autonomes et intelligentes</li> <li>• Structure simplifiée de réseaux virtuels</li> <li>• Harmonisation organisationnelle par capacité</li> <li>• Regroupement des équipes en fonction des clients</li> <li>• Environnement de travail hybride et repensé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rythme adéquat soutenu par l'automatisation et l'IA</li> <li>• Culture solide fondée sur la confiance, motivée par une réalité et des objectifs communs</li> <li>• Culture soutenue par le numérique et axée sur l'humain</li> <li>• Productivité accrue</li> <li>• Accent sur le bien-être des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseau de partenaires élargi</li> <li>• Investissements dans les ressources, structure et processus simplifiés</li> <li>• Valeur accrue grâce à la visualisation, l'automatisation et l'IA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche axée sur la valeur et guidée par les clients</li> <li>• Innovation ouverte exploitant les forces du réseau</li> <li>• Extensibles et viables</li> <li>• Financement et ressources supplémentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprise durable et simplifiée</li> <li>• IA accroissant la valeur et accélérant l'obtention de résultats</li> <li>• Processus accélérés et simplifiés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspectives équilibrées et sources de données vastes sur les comportements humains, les finances, les opérations et le marché</li> <li>• Perspectives automatisées et fondées sur l'IA pour accroître la valeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture simplifiée</li> <li>• Intégration rapide et transparente des technologies émergentes</li> <li>• Environnements de travail physiques et numériques intégrés et transparents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps supplémentaire pour réfléchir et collaborer</li> <li>• Innovation guidée par les employés et axée sur la valeur</li> <li>• Ressources hybrides travaillant de pair au sein d'un environnement flexible et sécuritaire</li> <li>• Amélioration des capacités grâce à des ressources et partenariats externes</li> </ul>

# Aider les restaurateurs à réinventer l'expérience gastronomique pour prioriser la sécurité

Lorsque les mesures de confinement ont commencé à s'assouplir, des restaurants dans le monde entier ont repris graduellement leurs activités de préparation de repas à emporter et de service aux tables. Pour assurer la sécurité et l'hygiène, ils ont dû réinventer leur environnement de travail pour continuer de ralentir la propagation du virus.

Ils ont adopté de nouveaux protocoles, tels que la vérification régulière de la température, la diminution du taux d'occupation maximal et le renforcement des mesures de nettoyage.

En Allemagne, les restaurants qui souhaitaient reprendre le service aux tables devaient également mettre en place une procédure de recherche de contacts afin d'aider les autorités de santé publique à détecter et briser rapidement les chaînes de transmission, tout en respectant les règles de protection des données et de sécurité ainsi que les meilleures pratiques.

Pour soutenir le relancement du tourisme d'accueil en Allemagne, CGI a formé un partenariat avec Hospitality Digital, une unité opérationnelle de la société ouverte à responsabilité limitée d'envergure mondiale METRO, spécialisée dans la vente en gros et au détail de produits d'alimentation. L'objectif de ce partenariat consistait à développer une solution numérique pour aider les restaurants à recueillir les données nécessaires à la recherche de contacts et à les fournir aux autorités sanitaires. Au moment de la publication de cette synthèse, plus de 1 400 restaurants dans trois pays utilisaient cette technologie.



CGI continue de collaborer avec Hospitality Digital pour explorer et mettre en œuvre d'autres outils numériques permettant de minimiser le risque de contracter la COVID-19, tels que des menus en ligne améliorés, des fonctions de réservation et de paiement, et d'autres fonctionnalités à valeur ajoutée créant une expérience client numérique de qualité.



# Le rôle de la technologie pour surmonter de grands défis

On tente depuis longtemps de prédire les façons dont les machines transformeront notre environnement de travail. Les bandes dessinées et les ouvrages de science-fiction avancent d'ailleurs plusieurs hypothèses. Bien que la vitesse à laquelle elles évoluent soit souvent discutable et surestimée, les technologies apportent inévitablement leur lot de changements majeurs.

## Voici quelques-unes des principales tendances observées.

- **Adoption croissante et utilisation créative des technologies existantes** – Les technologies de collaboration et de travail virtuel existent déjà, mais nous constaterons de plus en plus d'utilisations créatives de ces outils, ce qui donnera lieu à de nouveaux modèles d'affaires et d'exploitation. Par exemple, certaines personnes tirent déjà parti des arrière-plans virtuels et des fonctionnalités d'enregistrement

de Zoom pour réaliser des productions télévisées peu dispendieuses de qualité professionnelle, et représentent ainsi un nouveau genre de fournisseurs de contenu.



- **Automatisation accrue et rôle de l'intelligence artificielle** – La disponibilité croissante des données, conjuguée à des technologies d'automatisation (automatisation robotisée des processus, impression 3D, robotique et intelligence artificielle), permettra aux organisations d'explorer plus d'options de conception en vue de renforcer les capacités humaines. Ces technologies ont le potentiel de réduire les obstacles en vue de favoriser les économies d'échelle et d'accroître la souplesse.
- **Amélioration de la connectivité réseau et réduction de la latence** – Un réseau informatique à faible latence est optimisé de façon à traiter un volume très élevé de messages de données sans délai (latence) majeur. Ces réseaux sont conçus pour soutenir les activités exigeant un accès en temps quasi réel à des données évoluant rapidement et pourraient rendre possible l'utilisation de méthodes complètement nouvelles pour exécuter certaines tâches.

Les progrès en matière de latence des réseaux, particulièrement les avancements du réseau 5G, pourraient multiplier les options en matière d'environnement de travail et faciliter l'utilisation de la réalité augmentée, de l'holographie, de l'Internet des objets industriel, de la robotique, de la chirurgie à distance, etc.

- **Monde miroir numérique ou Web spatial** – À proprement parler, le monde miroir numérique n'existe pas encore. Mais dans un avenir rapproché, chaque endroit et objet (chaque rue, panneau de signalisation, lampadaire, édifice, pièce) aura un jumeau numérique grandeur nature dans ce monde miroir. En ce moment, seule une infime partie de ce monde est visible à l'aide de lunettes de réalité augmentée. Petit à petit, ces fragments virtuels seront tissés ensemble pour former un univers complet et continu qui sera un jour parallèle au monde physique et constituera un reflet de la planète entière. Le monde miroir numérique repose sur la combinaison du réseau 5G, de l'informatique en nuage, en périphérie et GPU, de l'Internet des objets, de la miniaturisation des capteurs et caméras, de la chaîne de blocs, de l'intelligence artificielle et de la réalité augmentée.

- **Jumeau organisationnel** – La croissance de l'automatisation et des données numériques permettra aux entreprises de visualiser virtuellement la façon dont elles fonctionnent, collaborent et innovent ainsi que la vitesse à laquelle elles évoluent. Les jumeaux numériques constituent une reproduction des actifs physiques, tels que les éoliennes et les grandes usines de fabrication. Nous constatons actuellement l'apparition de jumeaux organisationnels, qui sont quant à eux une image miroir numérique des entreprises. Nous croyons qu'à l'avenir, toutes les entreprises se muniront d'un jumeau organisationnel pour modéliser leurs méthodes de fonctionnement et, surtout, leur adaptation au changement au fil du temps. Les organisations souhaitant accroître leur agilité et s'adapter plus rapidement à l'évolution du marché devront absolument se laisser guider par les données, et elles auront besoin d'un jumeau organisationnel pour visualiser ces données et modéliser leurs interventions.

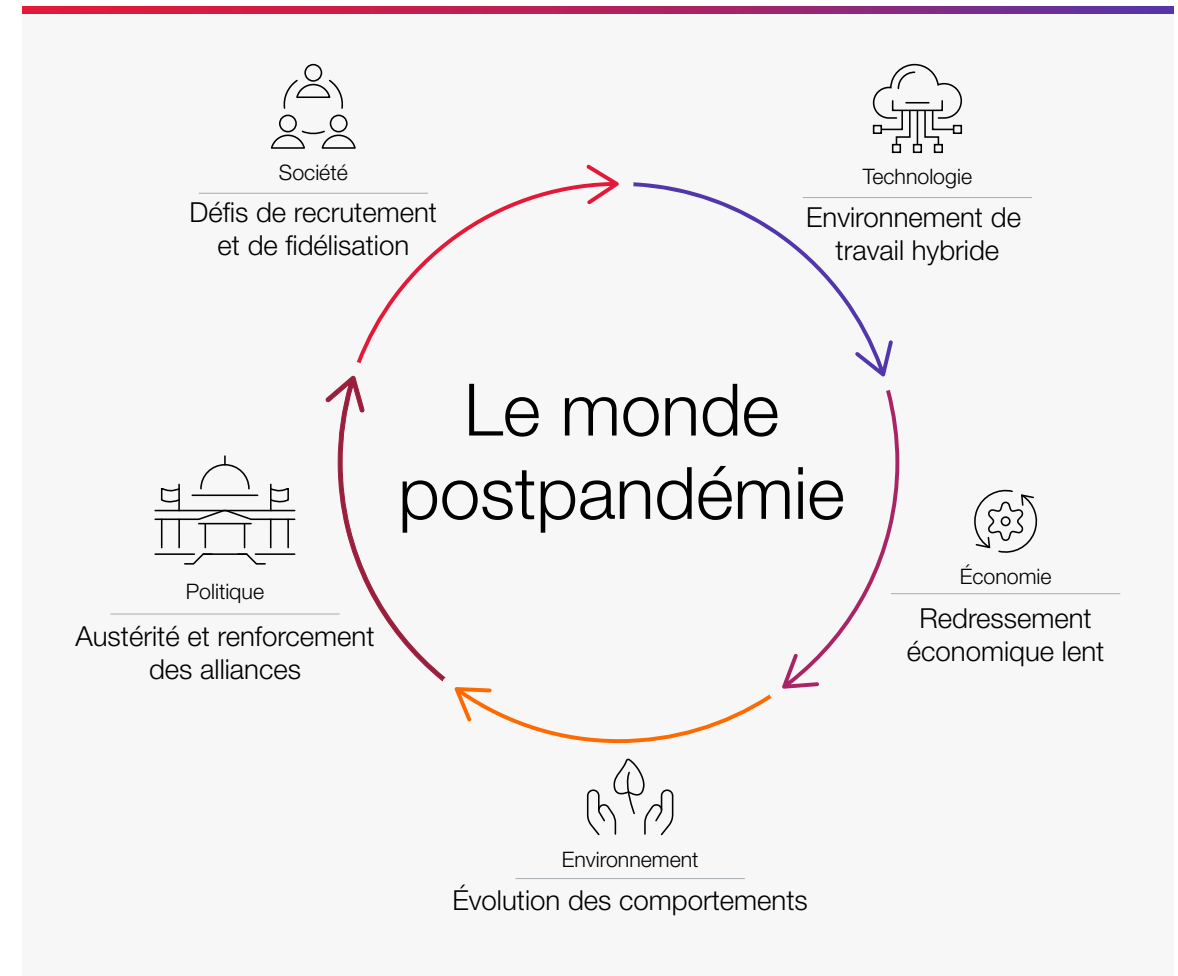


# Le travail du futur : une réalité accélérée

L'accélération de l'environnement de travail crée à la fois des défis et des occasions pour les organisations. L'une des grandes leçons que nous pouvons tirer de la pandémie réside dans l'importance et la valeur de la souplesse. Les leaders en gestion de l'environnement de travail sont conscients de la nécessité de se réinventer à mesure que la pandémie perturbe et transforme leurs façons de travailler. En exploitant les technologies et en se concentrant sur l'humain, ils mettent en œuvre des méthodes de travail novatrices qui aident leurs employés à demeurer productifs malgré la crise et le changement, et permettent ainsi à leur entreprise de prospérer.

Chez CGI, nous croyons que l'environnement de travail postpandémie sera plus facilement adaptable à l'évolution des tendances sociales, technologiques, économiques, environnementales et politiques. Ces dimensions s'entrecouperont pour créer un écosystème dynamique que les organisations devront continuellement réévaluer et modifier.

Après la pandémie, nous croyons que les leaders en gestion de l'environnement de travail surveilleront de près ces tendances et porteront une attention particulière aux aspects suivants.



- **Défis de recrutement et de fidélisation** – Certains employés réévalueront leurs priorités personnelles et décideront d’entreprendre d’autres projets. Les leaders devront être prêts à recruter des personnes possédant de nouvelles compétences et capacités pour s’adapter à l’évolution des besoins de l’entreprise.
- **Environnement de travail hybride** – L’infusion continue des technologies dans la vie de tous les jours accentuera la nécessité d’accroître l’agilité, l’ouverture envers l’innovation et la résilience organisationnelle. Les leaders envisageront de former différents écosystèmes et réseaux de partenaires pour recueillir davantage de données, développer de nouveaux modèles d’affaires et créer de la valeur.

- **Redressement économique lent** – Après la pandémie, certaines entreprises fermeront leurs portes pour toujours, des multinationales mettront davantage l’accent sur les marchés locaux, et le commerce international pourrait afficher un ralentissement puisque les pays préféreront conserver les activités de fabrication et les services à l’intérieur de leurs frontières. Les leaders se prépareront à faire face à une longue période de redressement économique en raison de l’épuisement des réserves d’argent liquide et de capital des entreprises, ainsi que de la variabilité et l’imprévisibilité de l’assouplissement des mesures de distanciation physique. Pour tenir compte de ce contexte, les organisations de premier plan réorientent leurs plans stratégiques et prennent des mesures visant à préparer l’avenir de leur entreprise.

- **Évolution des comportements** – Après la pandémie, les consommateurs et les citoyens continueront de réévaluer leurs valeurs et leurs attentes, ce qui influencera leurs choix de vie, leur comportement d’achat et leurs exigences. Les leaders seront à l’affût de ces changements et prêts à s’y adapter.
- **Austérité et renforcement des alliances** – Les leaders s’attendent à une période potentielle d’austérité pendant que les gouvernements chercheront à équilibrer leurs budgets. De nouvelles structures mondiales de gouvernance pourraient faire leur apparition.

Bien que les défis engendrés par la pandémie demeureront pour quelque temps, chacun d’entre eux représente aussi une occasion de repenser les méthodes de travail traditionnelles et d’évoluer pour l’avenir. Avec l’attitude et les mesures appropriées, les organisations peuvent relever ces défis, gagner en résilience et se positionner de façon à tirer parti du travail du futur.

Les leaders envisageront de former différents écosystèmes et réseaux de partenaires pour recueillir davantage de données

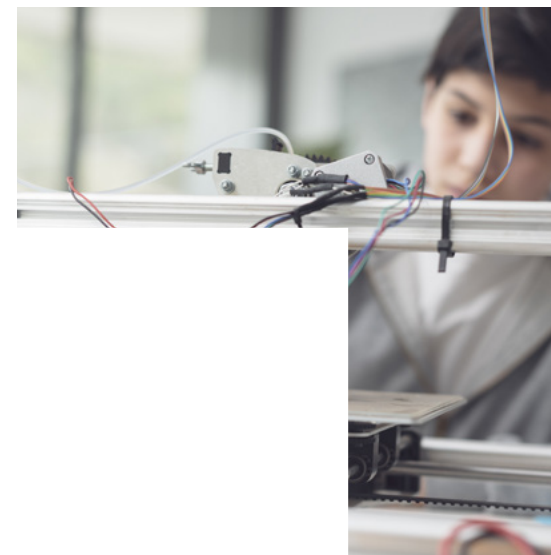
# Adoptez le travail du futur avec CGI

En tant que fournisseur de premier plan de stratégies, de solutions et de services liés à l'environnement de travail, CGI collabore avec ses clients de tous les secteurs d'activité afin de stimuler et d'accélérer la transformation. Nous aidons nos clients à définir la vision, la feuille de route, le modèle opérationnel et le cadre de gestion dont ils ont besoin pour se réinventer tout en s'adaptant à une dynamique économique, commerciale et sectorielle changeante.

Grâce à nos services en gestion de l'environnement de travail, nos clients profitent des avantages suivants.

- Combinaison unique de compétences en développement organisationnel, en changement de culture et en technologie
- Expertise sectorielle approfondie
- Technologies de travail avancées, telles que l'automatisation intelligente, l'analyse de données, la mobilité et l'infonuagique
- Solutions de propriété intellectuelle de pointe pour l'affectation des ressources, la planification, la communication et la collaboration
- Capacités de numérisation de l'environnement de travail acquises lors de projets d'innovation exécutés avec nos clients
- Respect des échéances et des budgets, de l'élaboration de la stratégie à l'obtention continue de résultats
- Modèle favorisant la proximité avec nos clients, soutenu par des ressources mondiales

Nous aidons nos clients à dégager une valeur commerciale accrue en connectant, en outillant et en habilitant leurs équipes grâce à la mise en œuvre de valeurs communes, d'une culture solide, et des outils dont elles ont besoin pour travailler efficacement. Pour en savoir davantage, communiquez avec [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).



## À propos de CGI

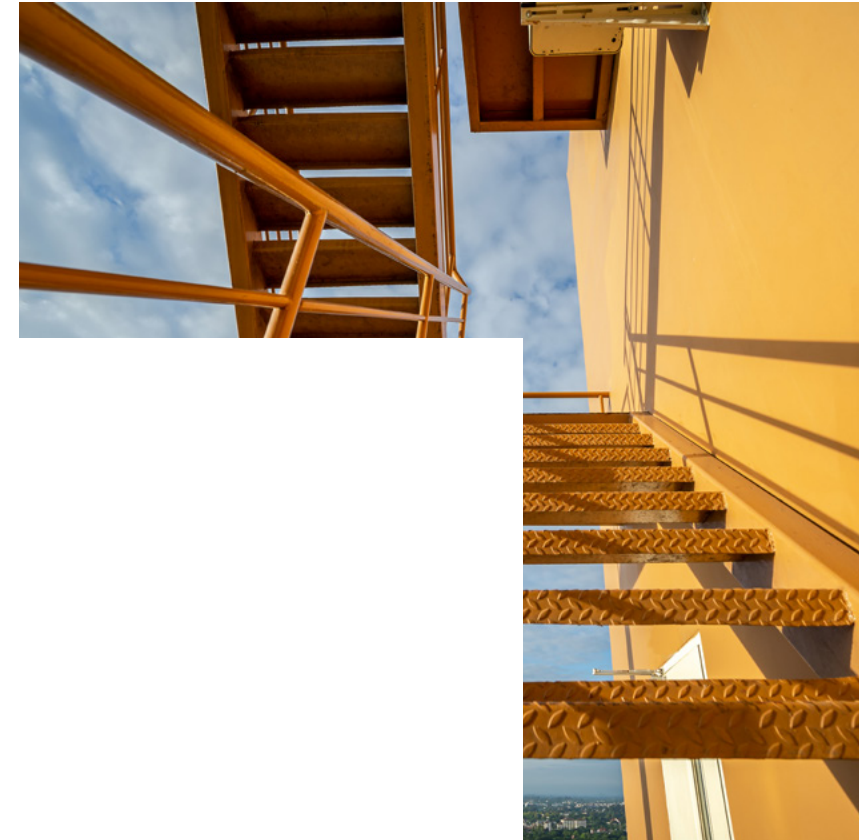
### **Allier savoir et faire**

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de sites à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

[cgi.com](https://www.cgi.com)

© 2022 CGI inc.



# CGI