



# Les employés à l'ère numérique

Transformer l'environnement de travail pour offrir des outils numériques à la main-d'œuvre

**CGI**

La force de l'engagement<sup>MD</sup>





# Table des matières

.....

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Introduction</b> | 4 |
|---------------------|---|

## **S'adapter aux attentes des employés à l'ère numérique**

|  |    |
|--|----|
| Le travail à l'ère numérique moderne                       | 8  |
| Besoins numériques des employés                            | 9  |
| Avantages d'offrir des outils numériques à la main-d'œuvre | 10 |
| Qu'est-ce que cela signifie pour vous?                     | 11 |

## **Renforcer le service à la clientèle pour offrir une expérience client exceptionnelle**

|  |    |
|--|----|
| Connexion des employés de première ligne | 14 |
| Les moments de vérité                    | 18 |
| La liberté d'innover                     | 19 |
| Un service exemplaire par défaut         | 20 |
| Qu'est-ce que cela signifie pour vous?   | 21 |

## **Créer un environnement de travail collaboratif**

|  |    |
|--|----|
| Diversité de l'organisation              | 24 |
| Adaptation des méthodes de travail       | 25 |
| Réaménagement de l'espace de travail     | 27 |
| Culture d'innovation et de collaboration | 28 |
| Qu'est-ce que cela signifie pour vous?   | 29 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| <b>Conclusion</b> | 30 |
|-------------------|----|

# Introduction

À l'ère numérique, la technologie ne suffit pas à assurer le succès des organisations. Pour être prospères, elles doivent bien comprendre l'évolution de l'environnement de travail ainsi que l'essor des services mobiles, et faire appel à ces connaissances afin d'élaborer une stratégie numérique claire.

Pour exploiter le plein potentiel de la main-d'œuvre du 21<sup>e</sup> siècle, les organisations doivent mettre en place de nouvelles méthodes de travail. Les technologies numériques, lorsqu'elles sont utilisées correctement, peuvent aider les employés à accroître leur efficacité et leur efficience.

Les entreprises doivent faire preuve d'agilité, s'adapter à l'évolution de leur marché et réagir aux perturbations provoquées par les nouveaux concurrents. Pour ce faire, il est important d'acquérir une bonne compréhension de l'environnement technologique, mais les organisations doivent surtout mettre en place une culture d'entrepreneuriat et se doter d'une main-d'œuvre adaptable et motivée.

Au cours des dix prochaines années, l'utilisation des outils numériques et la dépendance des employés envers ceux-ci continueront de s'intensifier.

- ▶ L'importance du **bien-être des employés** augmentera. Ils compareront leur santé et leur bien-être avec ceux de leurs collègues, et les employeurs commenceront à s'intéresser activement à ces facteurs.
- ▶ Les interactions entre **les employés et les systèmes automatisés** deviendront courantes. Les employés prendront les décisions subjectives concernant les clients, tandis que les logiciels d'automatisation prendront en charge les processus logiques.
- ▶ De nombreuses organisations délaisseront la **vente de produits** et mettront l'accent sur la **vente de services**, et leurs employés de première ligne devront donc établir des relations à long terme avec les clients.

Tous ces facteurs ont une profonde incidence sur le rôle que jouent les **employés** dans le succès d'une organisation. Il est impératif de transformer l'environnement de travail et de favoriser l'autonomie de la main-d'œuvre grâce aux outils numériques.

**Selon le Baromètre mondial CGI 2017 – La voix de nos clients, le changement de culture est le principal obstacle à la mise en œuvre de la transformation numérique, et 50 % des dirigeants d'entreprise tiennent compte des défis relatifs à la culture, aux compétences et aux outils numériques pour les employés dans le cadre de leurs projets de transformation numérique.**



A blurred background image showing several business professionals in a modern office environment. The people are in motion, creating a sense of a fast-paced, dynamic workplace. The text is overlaid on a red background that is semi-transparent, allowing the background image to be partially visible.

# S'adapter aux attentes des employés à l'ère numérique



**Les consommateurs comme les employés s'attendent à ce que les organisations avec qui ils interagissent leur offrent une expérience simple, rapide et rationalisée.**

Nous nous attendons de plus en plus à ce que nos besoins soient comblés sur-le-champ, que ce soit par l'utilisation d'un service instantané ou l'obtention immédiate d'une réponse. L'accentuation de cette tendance s'explique notamment par l'adoption des technologies telles que les médias sociaux.

Les consommateurs et les employés sont de plus en plus exigeants lorsqu'il est question d'accéder à des services et à de l'information de façon numérique au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Dans un contexte où la distinction entre l'univers virtuel et le monde réel s'estompe, ils sont à la recherche d'une expérience uniforme, fiable et sécuritaire. Ils souhaitent également être traités comme des personnes du début à la fin de leur interaction. Tous ces facteurs ont une profonde incidence sur le rôle que jouent les employés dans le succès d'une organisation.

# Le travail à l'ère numérique moderne

.....

**Pour bénéficier d'une main-d'œuvre moderne axée sur le numérique, il faut mettre en place un environnement de travail numérique intégré à l'échelle de l'organisation. Voici quelques-unes des caractéristiques d'un tel environnement.**

## ▶ Partage d'information

Grâce à la transformation numérique, les employés ont accès à des données de qualité afin de prendre des décisions éclairées et de collaborer efficacement avec leurs collègues et leurs clients. L'amélioration du **partage d'information au sein des organisations** est avantageuse pour les employés et les consommateurs, en plus d'améliorer l'efficacité.


## ▶ Orientation client

Les appareils intelligents éliminent la nécessité d'exécuter les tâches concernant les clients dans un système d'arrière-guichet invisible. Les agents de service à la clientèle peuvent les accomplir directement devant le client.

## ▶ Gestion des talents

La transformation numérique peut rendre une entreprise **plus attrayante en tant qu'employeur** et favoriser une main-d'œuvre autonome et efficace.

Pour attirer les professionnels les plus compétents et renforcer le service à la clientèle, les chefs de file **améliorent les outils mis à la disposition de leurs employés de première ligne**, leur offrent des environnements, des outils et des technologies axés sur la collaboration, et s'adaptent à l'évolution de leurs attentes.



**Pour assurer leur succès, les organisations devront investir dans leurs employés de première ligne en leur proposant des outils qui favorisent la collaboration et la résolution rapide des problèmes opérationnels et en leur procurant l'autonomie nécessaire pour offrir aux clients le meilleur service qui soit.**



# Besoins numériques des employés

Les consommateurs ne sont pas les seuls à présenter des besoins évolutifs. Les besoins des employés sont également en mutation.

- ▶ Les employés désirent de plus en plus accéder à la **même expérience numérique** à laquelle ils sont habitués en tant que consommateurs.
- ▶ Ils sont impatients de bénéficier des plus récents progrès et s'attendent à ce que tous les aspects de leur vie personnelle et professionnelle soient aussi **rapides** qu'Internet.
- ▶ Les employés appartiennent de plus en plus à la génération Internet. Ils n'ont jamais connu de monde sans Web ni appareil mobile, et ne font pas de distinction entre leur vie en ligne et hors ligne.
- ▶ Les employés n'hésitent pas à repousser les limites de la technologie dans leur **vie personnelle**, et à expérimenter avec les appareils portables, les applications de suivi santé et les télévisions intelligentes, entre autres.
- ▶ Les employés ont des attentes élevées – peut-être même plus élevées que celles de leurs clients – en ce qui concerne **la fiabilité et la sécurité** de leur expérience.

## Exemples de besoins numériques en milieu de travail



Le personnel infirmier pouvant accéder aux dossiers des patients de façon sécuritaire et rapide à partir de plusieurs appareils peut consacrer davantage de temps aux patients et moins à la recherche d'information, et améliorer les résultats des soins et la sécurité des patients.



Les employés du commerce de détail interagissant directement avec la clientèle et répondant aux questions des clients sur les médias sociaux connaissent bien les besoins des clients, et renforcent leur sentiment d'engagement et de fierté en associant chaque réponse à une personne.

# Avantages d'offrir des outils numériques à la main-d'œuvre

Les organisations sont de plus en plus conscientes de la foule d'avantages commerciaux que recèle l'offre de technologies numériques aux employés.

▶ **Attirer les professionnels les plus compétents**

Les chercheurs d'emploi d'aujourd'hui examinent en détail l'environnement de travail offert par les organisations qui les intéressent.

▶ **Fidéliser les employés**

S'ils ont l'impression d'évoluer plus rapidement que leur employeur, ils risquent de quitter leur poste.

▶ **Réaliser le plein potentiel des employés**

L'utilisation optimale des technologies numériques contribue à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience.

▶ **Exploiter toutes les occasions**


L'amélioration de la gestion des connaissances favorise une collaboration étroite.





# Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

- .....
- ▶ Les organisations de premier plan sont à l'affût de l'évolution des exigences et des attentes de leurs employés comme de celles de leurs clients. Elles cherchent toujours à mieux comprendre leurs méthodes de travail et leurs besoins.
  - ▶ Comment votre organisation peut-elle intégrer ces attentes à ses stratégies organisationnelles et numériques?
  - ▶ Votre organisation s'adapte-t-elle aux nouvelles attentes de la main-d'œuvre du 21<sup>e</sup> siècle, tout en gardant le cap sur ses objectifs commerciaux?



**Renforcer le service  
à la clientèle pour  
offrir une expérience  
client exceptionnelle**



**Le service qu'un client reçoit par l'entremise d'un portail en ligne ou d'une conversation téléphonique ou en personne avec un agent influence la façon dont il perçoit l'organisation.**

Les organisations ont toujours su que les meilleurs clients sont les clients fidèles, ceux qui ont suffisamment confiance en leurs produits et services pour continuer à y faire appel malgré les autres options qui se présentent à eux.

Le perfectionnement des employés de première ligne et l'accessibilité des outils numériques leur donnent la possibilité de jouer un rôle déterminant dans le succès de l'entreprise.

# Connexion des employés de première ligne

.....

**La fidélité de la clientèle dépend directement de l'expérience client et de la façon dont le client perçoit la marque à toutes les étapes de son interaction.**

Les organisations d'aujourd'hui doivent s'assurer que l'expérience qu'elles offrent à leurs clients demeure fidèle à leur vision, quel que soit le canal utilisé.

Les consommateurs s'attendent à une **expérience uniforme**, et ce, qu'ils aient recours à une application ou qu'ils parlent à un employé. Ils s'attendent également à pouvoir passer facilement d'une interaction physique à un outil numérique pour obtenir une réponse à leur question ou conclure une transaction. Il est donc essentiel que les employés puissent **accéder rapidement** à tous les mêmes canaux que les clients et leur procurer une valeur ajoutée en leur fournissant de l'information à laquelle ils n'ont pas accès autrement.

Cependant, il existe toujours de nombreuses organisations dont la majorité de la main-d'œuvre travaille sans technologie, ce qui crée un certain isolement et empêche les clients d'accéder à tout ce que l'organisation peut offrir. Souvent, cette approche **ralentit la croissance** et nuit à la qualité de l'expérience client.

Les outils numériques jouent un rôle central dans la création d'une expérience de première classe car ils permettent de placer le **client** au cœur des activités. Ils incitent des industries et secteurs entiers à repenser leur avenir ainsi que le rôle des employés de première ligne.

Les entreprises ont toujours affirmé que leurs employés sont leur actif le plus important. Mais aujourd'hui, les consommateurs peuvent choisir parmi une vaste sélection de canaux numériques. Lorsqu'ils interagissent avec un employé, c'est donc parce qu'ils ont choisi cette option ou qu'ils n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient à l'aide des autres canaux.

Les gens s'attendent de plus en plus à obtenir un meilleur service auprès d'un employé qu'en ligne. Ils sont heureux de faire des recherches en ligne et d'utiliser les outils en libre-service, mais ils s'attendent à ce que les employés de première ligne connaissent bien l'organisation et leur offrent un service supérieur.

## À quoi s'attendent les consommateurs lorsqu'ils interagissent avec les employés de première ligne?



Ils s'attendent à ce que la personne qui les assiste leur propose plus d'information et de valeur qu'un site Web ou une application.



Il est donc essentiel que les employés aient accès à la même information personnalisée que les clients ou qu'ils puissent leur fournir plus de détails.



Ils s'attendent également à ce que leur interaction soit fiable et sécuritaire.



**Les employés de première ligne jouent un rôle plus important que jamais dans le succès d'une organisation.**





**Ces attentes représentent un défi de taille pour les entreprises qui font appel à un réseau de vente à distance, composé par exemple de détaillants, de banques et de fournisseurs de services de transport.**

À l'instar de l'Internet des objets, qui vise à accroître l'efficacité de l'infrastructure existante, de plus en plus d'organisations réalisent que leur succès dépend de leur capacité à **outiller pleinement leurs employés**. Elles sont conscientes que les employés qui sont en contact direct avec les clients sont ceux qui comprennent le mieux leurs besoins.

Parallèlement, les coûts associés aux outils informatiques, à la connectivité et aux appareils continuent de chuter, ce qui leur donne l'occasion d'utiliser les technologies différemment.

## Principaux facteurs

Plusieurs facteurs contribuent à l'augmentation du potentiel d'une main-d'œuvre de première ligne connectée.



### Diminution du coût des appareils

Les organisations peuvent fournir des appareils intelligents à coût moindre à la majorité de leur main-d'œuvre.



### Automatisation

Elles peuvent automatiser les fonctions d'arrière-guichet afin de consacrer davantage de ressources au service à la clientèle. L'automatisation de l'arrière-guichet contribue grandement à l'augmentation des capacités numériques des employés de première ligne.



### Hausse des attentes en matière de service à la clientèle

Les commerçants en ligne ont créé une culture de service à la clientèle qui s'est propagée à l'échelle des secteurs du commerce de détail et des services ainsi que dans d'autres domaines. Les organisations ne peuvent donc plus ignorer les attentes des consommateurs, qui exigent le soutien d'employés experts et autonomes.

# Les moments de vérité

.....

**Pour de nombreuses entreprises prospères, la fidélisation de la clientèle est une priorité. Les coûts qui y sont associés tendent à être considérablement inférieurs aux coûts d'acquisition de clients.**

Les interactions entre les clients et les employés de première ligne sont une excellente occasion de **gagner la confiance des clients et d'assurer leur fidélité**. Certaines demandes pouvant sembler banales (p. ex. une chaussure endommagée, une commande manquante ou le retour d'un produit acheté par erreur) revêtent habituellement une grande importance pour les clients, et ils investissent beaucoup d'énergie émotionnelle dans leur résolution. La façon dont les organisations traitent leurs clients dans ces « moments de vérité » influence leur fidélité à long terme et peut transformer les clients méfiants et sceptiques en clients assidus et dévoués.





# La liberté d'innover

.....

**Qu'est-ce que le renforcement du service à la clientèle signifie pour la culture de votre organisation? Les organisations doivent faire suffisamment confiance à leurs employés de première ligne pour les laisser agir sans attendre, et leur conférer l'autorité nécessaire pour prendre des décisions sans nécessiter d'approbation.**

Il ne s'agit pas de donner carte blanche aux employés de première ligne, mais plutôt de fixer des limites précises à l'intérieur desquelles ils peuvent innover. Cependant, cette approche soulève une série de questions.

- ▶ Comment votre organisation transformera-t-elle sa **culture** afin de soutenir le travail numérique?
- ▶ Quelles sont les responsabilités des ressources humaines dans le cadre de la communication des changements à apporter en vue d'assurer une **transition en douceur**?
- ▶ Quels sont les **risques de sécurité** associés à un environnement de travail numérique, et comment peuvent-ils être atténués?

## Saisie des connaissances

Les employés de première ligne sont les yeux et les oreilles de l'organisation. Ils sont les mieux placés pour évaluer l'expérience client, y contribuer et l'améliorer. Ils peuvent régler les problèmes qui tombent sous leur portée, tandis que les gestionnaires peuvent s'occuper des autres enjeux en faisant appel à une autre section de la chaîne de prestation de services.

# Un service exemplaire par défaut

Les tâches de service à la clientèle qui étaient auparavant effectuées en arrière-guichet peuvent maintenant être accomplies en temps réel devant le client. Ce facteur contribue à la création d'une expérience uniforme, personnalisée et immédiate pour les clients d'aujourd'hui.

Pour offrir un service à la clientèle exceptionnel, les entreprises doivent **anticiper les plaintes des clients**. Lorsqu'une organisation effectue un suivi du niveau de service offert à un client, les employés de première ligne peuvent habituellement régler les problèmes avant même que le client n'en prenne connaissance.

Par contre, pour y parvenir, les employés de première ligne doivent avoir accès à de l'information **pertinente en temps réel**. Par exemple, plusieurs compagnies aériennes fournissent maintenant des tablettes aux responsables du service à la clientèle se trouvant

à bord des avions. Ces tablettes contiennent de précieuses données et perspectives à propos des clients et contribuent à l'amélioration de leur expérience.

Pendant le vol, les agents de bord ont ainsi accès à de l'information en temps réel à propos de leurs passagers. Ils peuvent par exemple féliciter les passagers qui viennent d'atteindre un niveau supérieur de leur programme de fidélisation, ou s'excuser au nom de la compagnie, avant même que le passager ne le mentionne, lorsque l'un de ses vols a été retardé ou qu'il a rencontré un problème.

Les tablettes rationalisent également la collecte de commentaires et aident les compagnies aériennes à intervenir rapidement en cas de problème.

L'objectif ultime est de fournir aux employés des **données de qualité** pour les aider à prendre de **meilleures décisions**.




# Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

- ▶ Les chefs de file du secteur **redéfinissent le rôle** des employés de première ligne. Ils savent reconnaître les processus de service à la clientèle qui sont actuellement exécutés de façon centralisée et qui pourraient être accomplis par ces employés devant le client.
- ▶ Dans quelle mesure votre **culture changera-t-elle** lorsque les employés prendront des décisions par eux-mêmes en se fondant sur les données des consommateurs plutôt que sur des règles et procédures?
- ▶ Comment la technologie peut-elle aider vos employés à **mieux servir les clients**? La technologie leur permet d'accéder à l'information dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, de traiter les clients de la façon dont ils souhaitent être traités, et de transformer une transaction en expérience à valeur ajoutée.
- ▶ Comment votre organisation peut-elle gérer le fait que certains employés perçoivent les nouvelles technologies comme une **menace**? Certains employés craignent que les nouvelles technologies rendent leur travail superflu, et cette appréhension nuit souvent à l'innovation. Les organisations doivent donc explorer les possibilités que présentent la **rééducation et la réorientation professionnelles** afin d'encourager les employés à participer aux programmes d'innovation.



A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a grey suit is on the left, a man with a beard and glasses in a dark blue suit is in the center, and a woman in a grey suit is partially visible on the right. They are all looking at documents on a table. The background shows a modern office with large windows and structural beams.

# Créer un environnement de travail collaboratif



L'autonomisation des employés et la création d'une main-d'œuvre axée sur le numérique vont de pair avec le travail collaboratif, qui permet aux employés d'innover ensemble ainsi que d'améliorer et d'accélérer la prise de décision.

Bien qu'il existe un débat continu opposant le **travail flexible et le travail de bureau**, qui comportent tous deux des avantages clairs, l'approche adéquate pour votre organisation dépend des attentes de vos employés et de la nature du travail.

Cependant, la main-d'œuvre est de plus en plus diversifiée et **s'attend généralement** à accéder à un environnement collaboratif, qu'il s'agisse d'un espace de travail physique ou d'outils de collaboration virtuels.

# Diversité de l'organisation

.....

**Pour exploiter le plein potentiel de leur main-d'œuvre multidimensionnelle, les organisations de premier plan conçoivent et adoptent une nouvelle façon de travailler.**

La plupart des entreprises font maintenant appel à **différents types de professionnels**, et non seulement à des salariés permanents.

Les organisations deviennent de plus en plus virtuelles et moins verticalement intégrées qu'auparavant. Elles font preuve d'une efficacité et d'une flexibilité supérieures grâce au recours à des services d'impartition, à des partenaires et à des pigistes. Bien que le partenariat n'ait rien de nouveau, il existe de nouveaux regroupements d'entreprises (p. ex. innovation participative, environnements de travail propices à la découverte, communautés de développement à source ouverte ou de production participative) qui procurent des **occasions d'innovation**.

Par conséquent, la main-d'œuvre est de plus en plus multidimensionnelle. Certains professionnels travaillent également pour plusieurs organisations à la fois, comme le font les fournisseurs de services. Pour exploiter le plein potentiel de cette **main-d'œuvre multidimensionnelle**, les dirigeants d'entreprise doivent concevoir et adopter une nouvelle façon de travailler.







# Adaptation des méthodes de travail

---

**Nous n'hésitons généralement pas à adopter les nouvelles technologies dans notre vie personnelle, mais nous ne faisons pas toujours preuve de la même ouverture au travail. La technologie nous donne l'occasion de repenser notre façon de travailler et de faire des affaires, et est essentielle au travail collaboratif et intelligent.**

Jusqu'à maintenant, les organisations ont mis l'accent sur la **productivité** et ont normalisé et automatisé leurs processus en vue de l'accroître. Mais cette approche présente une lacune : elle se concentre sur les processus plutôt que sur les résultats. Les organisations créent ainsi des barrières à l'innovation et à la créativité, qui s'avèrent très néfastes dans des marchés en pleine évolution.

Bien que nous ayons actuellement accès à une **foule d'outils** tels que la messagerie électronique, la messagerie instantanée, les intranets et les plateformes sociales de collaboration, nous n'en exploitons toujours pas le plein potentiel.

En entreprise, la plupart des utilisateurs ont toujours recours à la messagerie électronique comme outil principal de communication. Selon un rapport publié en 2017 par Adobe et portant sur l'utilisation du courriel (Adobe Consumer Email Survey Report [en anglais]), 79 % des employés interrogés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMA)<sup>1</sup> et 80 % des employés interrogés aux États-Unis utilisent régulièrement la messagerie électronique pour communiquer avec leurs collègues<sup>2</sup>. Seuls 16 % des employés dans la région EMA et 18 % aux États-Unis ont plutôt recours aux vidéoconférences et au clavardage vidéo. En moyenne, les employés de la région EMA consacrent 2,6 heures par jour de travail à la lecture de leurs courriels, tandis que ce chiffre s'élève à 3,3 heures aux États-Unis.

Ces données démontrent que la messagerie électronique est un outil extrêmement utile et puissant. Cependant, elle présente certaines limites quant au partage d'idées et de contenu au sein d'une communauté. Elle peut également encourager les communications superflues, dont la gestion demande beaucoup de temps et réduit l'efficacité.

(1) [https://blogs.adobe.com/digitaleurope/files/2017/08/20170815\\_Email2017\\_EMEA\\_Report.pdf](https://blogs.adobe.com/digitaleurope/files/2017/08/20170815_Email2017_EMEA_Report.pdf)

(2) <https://www.slideshare.net/adobe/adobe-consumer-email-survey-report-2017>



**Changer la façon dont les employés interagissent entre eux**, en utilisant par exemple davantage de plateformes sociales de collaboration plutôt que la messagerie électronique, pourrait considérablement améliorer la productivité. Cependant, les gens ont toujours tendance à communiquer avec une seule personne à la fois ou avec un groupe restreint. Les autres équipes n'ont donc pas accès à toute l'information qu'ils échangent et les connaissances sont isolées, ce qui **limite l'accès à l'information** pour les personnes qui en ont besoin.

Pour surmonter cet obstacle, nous pourrions faire de toute communication un échange ouvert et public par défaut (contrairement au courriel, qui est privé par défaut) et utiliser plus de **plateformes d'information collaboratives**, telles que les notes, les wikis et les conversations numériques, plutôt que les documents Word, PowerPoint et Excel pouvant se décliner en plusieurs versions.

**L'intelligence artificielle** peut également aider les employés à collaborer efficacement. Delve, l'application d'apprentissage automatique de Microsoft, mémorise la façon dont les employés utilisent Office 365 ainsi que les personnes avec qui ils collaborent. Elle se fonde ensuite sur ces renseignements afin de faire des suggestions proactives à l'utilisateur et de mettre en évidence les employés, documents, fichiers, courriels, notes et autres éléments d'Office 365 qu'elle considère comme pertinents et importants pour un utilisateur donné.



# Réaménagement de l'espace de travail

Selon une étude publiée dans le **Journal of Experimental Psychology**, un environnement de travail favorisant l'autonomie peut augmenter de 25 % ou plus la productivité des employés lors de tâches cognitives.

.....

**La nouvelle dynamique, caractérisée par les besoins numériques des employés et l'évolution de la main-d'œuvre, nécessite un espace de travail propice à la collaboration et à l'innovation, que ce soit au bureau ou à domicile.**

Plusieurs rapports de recherche établissent une **corrélation positive entre l'aménagement des espaces de travail et la productivité** et le bien-être des employés. Les bureaux physiques ont changé de format; de bureaux à cloisons individuels, ils se sont transformés en espaces de travail qui favorisent l'interaction, l'ouverture et le partage, tout en offrant des espaces privés pour le travail individuel. Certaines sociétés novatrices et rentables, telles qu'Apple et Facebook, en sont un excellent exemple; elles n'hésitent pas à investir d'importantes sommes dans la création d'espaces de travail modernes.

Pour les employés en télétravail ou bénéficiant de conditions flexibles, ces espaces de travail peuvent être recréés à la maison, dans un café, dans une chambre d'hôtel ou dans la salle d'attente d'un aéroport.

L'aménagement de l'espace de travail, tout comme le lieu de travail, doit être adapté à la nature des tâches à accomplir.

# Culture d'innovation et de collaboration

.....

**De toute évidence, les nouvelles technologies à elles seules ne suffisent pas à transformer les méthodes de travail.**

La structure et la culture organisationnelles jouent un rôle central dans cette transition. Les organisations cherchent actuellement à placer le client au cœur de leurs activités, à adopter une structure horizontale et en réseau, et à rapprocher la prise de décision du client. Elles mettent donc de plus en plus l'accent sur les résultats d'affaires, et misent sur **la diversité et la créativité** caractéristiques d'une équipe mondiale.

Elles visent également à adapter leur culture d'entreprise afin d'encourager un **esprit d'expérimentation**, d'inclusion et de collaboration chez tous les employés, tant chez les salariés que chez les pigistes et les partenaires d'affaires. Les membres de la haute direction doivent prêcher par l'exemple en agissant en tant qu'ambassadeurs du programme de transformation et en éliminant rapidement tout obstacle entravant leurs efforts.

Les organisations cherchent également à modifier leurs systèmes de gestion des employés. Quelque 85 % des répondants ayant participé à notre étude conviennent que les systèmes utilisés pour établir les objectifs de performance, pour suivre la performance et pour remettre des récompenses doivent être réalignés ou remplacés afin de favoriser un changement culturel.\*

Le recrutement de professionnels dotés de l'attitude et des compétences numériques appropriées, leur affectation à des projets stratégiques et la récompense de leur contribution sont également essentiels. Les leaders du numérique réévaluent leurs programmes de recrutement et de fidélisation, et s'éloignent de l'évaluation individuelle de la performance au profit de l'évaluation de la performance de l'unité d'affaires ou de l'équipe. Le but est de mettre en place une culture qui **habilite les équipes** et qui les motive à travailler ensemble en vue d'atteindre les objectifs de l'organisation.



## Sécuriser l'organisation

La sécurité représente l'un des principaux défis des organisations à l'échelle mondiale. La cybercriminalité, qui figure déjà parmi les grands enjeux actuels, peut être la cause de pertes financières, d'atteintes à la réputation, de vols d'information essentielle aux activités et d'amendes pour infractions aux réglementations. L'introduction efficace du travail collaboratif repose souvent sur la mise en place de processus et de procédures robustes de sécurité.



# Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

- ▶ Votre organisation est-elle prête à faire preuve d'une **transparence accrue**? Les forums en ligne et les sites Web tels que Glassdoor.com, sur lesquels les employés évaluent leur employeur de façon anonyme, indiquent une hausse de l'importance accordée à la transparence.
- ▶ Quelles sont les modifications que vous devrez apporter à vos **outils et méthodes de travail** afin de favoriser la collaboration?
- ▶ Comment votre organisation gèrera-t-elle les **défis culturels et structurels** pouvant faire obstacle à un travail collaboratif efficace?
- ▶ Êtes-vous aux prises avec un **système inefficace de gestion des employés** qui vous empêche de modifier votre façon de travailler?

# Conclusion

.....

L'avenir est déjà aux portes de nombreuses organisations. Celles qui sont à l'avant-garde du numérique comprennent que la transformation numérique nécessite aussi l'appui des employés, surtout de ceux qui interagissent avec les clients tous les jours. Les employés jouent un rôle tout aussi important que les clients dans le succès à long terme d'une organisation. Si les employés sont satisfaits, les clients le seront aussi.

En plus d'exploiter les technologies numériques, les organisations doivent favoriser une culture de partage de l'information, d'orientation client et d'autonomisation en vue de créer un espace de travail numérique. Selon le Baromètre mondial CGI 2017 – La voix de nos clients, la moitié des dirigeants d'entreprise tiennent compte des défis relatifs à la culture, aux compétences et aux outils numériques pour les employés.

Les organisations de premier plan ont déjà commencé à élaborer leurs stratégies en matière d'outils numériques pour les employés afin de demeurer concurrentielles, d'attirer les professionnels les plus compétents et d'offrir les meilleurs services qui soient à leurs clients.

Si vous partagez les mêmes objectifs et aimeriez obtenir notre aide, n'hésitez pas à nous écrire à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com) ou visitez [cgi.com/transformation-numerique](http://cgi.com/transformation-numerique).





# À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, les professionnels de CGI aident les clients à atteindre leurs objectifs, notamment à devenir des organisations numériques axées sur le client. CGI propose un portefeuille complet de capacités, comprenant des services-conseils stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle qui aident ses clients à accélérer l'obtention de résultats. CGI travaille avec des clients dans le monde entier et met à profit une approche unique de proximité client combinée à un réseau mondial de centres d'excellence en prestation de services afin de les aider à produire les résultats escomptés, à transformer leurs organisations et à se doter d'un avantage concurrentiel.

**Courriel :** [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com)

**Site Web :** [cgi.com/fr/transformation-numerique](https://www.cgi.com/fr/transformation-numerique)



Groupe CGI inc.