

Expérience employé numérique

Créer un milieu de travail numérique



CGI

La force de l'engagement^{MD}

Table des matières

Expérience employé numérique	3
Priorités opérationnelles	4
Anatomie du milieu de travail numérique	5
Expérience employé numérique dans la pratique	6
Créer un milieu de travail numérique	8
Notre façon de faire	9
Pourquoi choisir CGI?	10
Pratiques de travail intelligentes – l'expérience de CGI	11



Expérience employé numérique

Aujourd'hui, les gens s'attendent de plus en plus à retrouver dans leur milieu de travail l'expérience numérique qu'ils vivent déjà en tant que consommateurs.

Tout comme les technologies de médias sociaux, de mobilité et de personnalisation ont contribué à forger les attentes en matière d'expérience du consommateur, elles commencent maintenant à influencer sur les attentes de l'employé face à son milieu de travail.

Avec l'effet combiné des macro-tendances comme la mondialisation, les changements démographiques et l'accroissement de la concurrence, les organisations subissent des pressions pour réinventer non seulement leur modèle d'affaires, mais aussi leur milieu de travail.

Les organisations qui réussiront à créer un milieu de travail numérique en tireront des avantages considérables.

- ▶ **Augmentation de la productivité des effectifs** – Les tâches habituelles peuvent être automatisées ou accélérées grâce à des outils fournissant de l'information contextuelle qui aide les employés à prendre de meilleures décisions plus rapidement.
- ▶ **Plus grand accès à du personnel de choix** – Cette option est rendue possible par le télétravail et de nouveaux modes de travail comme le partage d'emploi et la production participative.
- ▶ **Fidélisation accrue du personnel** – Le milieu de travail numérique augmente la satisfaction du personnel et le niveau d'engagement.
- ▶ **Accroissement de l'innovation** – Les équipes deviennent plus efficaces en collaborant et en partageant les meilleures pratiques entre elles.

Le milieu de travail numérique offre des avantages importants, mais parfois intangibles. C'est pourquoi les organisations tendent à se concentrer sur l'expérience client et sur l'efficacité opérationnelle, plutôt que sur l'expérience employé.

Cette situation a encouragé une approche à la pièce de l'habilitation de la main-d'œuvre, englobant des initiatives comme les programmes « Apportez votre appareil », les applications mobiles, les réseaux sociaux et les technologies ludiques. Bien que ces initiatives ne soient pas dénuées de valeur, elles offrent rarement leur plein potentiel lorsqu'on les exploite de façon isolée.

La main-d'œuvre d'une organisation est au cœur de sa capacité d'atteindre ses objectifs. Sans une approche plus stratégique de l'expérience employé numérique, la transformation numérique globale ne peut réussir.

D'ici à
2018,

nous croyons que la plupart des organisations se verront forcées d'utiliser une quelconque forme de milieu de travail numérique pour suivre les **tendances en matière de milieu de travail**. La plupart des nouvelles organisations utilisent les concepts du milieu de travail numérique dès leurs débuts.

Source : rapport de Gartner, « *What to Do When Every Employee is a Digital Employee* », mai 2015

Le capital humain informatique est une nouvelle priorité opérationnelle pour les dirigeants. **Douze pour cent** des dirigeants interrogés ont indiqué qu'**attirer, fidéliser** et assurer la **rééducation professionnelle de la main-d'œuvre** étaient une priorité.

Source : CGI Global 1000 (2016)*

* L'analyse CGI Global 1000 présente les conclusions, les perspectives et le point de vue de CGI concernant les sujets stratégiques qui se sont dégagés d'entrevues en profondeur. Celles-ci ont été réalisées par les conseillers de CGI auprès de 1 000 dirigeants des fonctions d'affaires et des TI dans 10 secteurs d'activité et 20 pays entre janvier et avril 2016.

Priorités opérationnelles

L'accélération de la transformation numérique est une grande priorité des clients de CGI selon les conclusions dégagées de notre analyse **CGI Global 1000** de 2016. Les dirigeants des fonctions d'affaires et des TI sont en phase sur les principales priorités d'entreprise en vue de stimuler la croissance. Celles-ci mettent en évidence l'urgente nécessité d'adopter le numérique comme modèle d'affaires, et non pas seulement comme solution technologique efficace. CGI considère les stratégies de capital humain informatique comme un élément clé de cette transformation.

Plus précisément, CGI cerne six facteurs importants dans la nouvelle définition du milieu de travail moderne.

- ▶ **Caractéristiques sociodémographiques de la main-d'œuvre** – Les effectifs mondiaux se diversifient. Des travailleurs plus jeunes et technophiles intègrent le marché, pendant que ceux des générations X et Y choisissent de repousser l'heure de la retraite. Les organisations ont maintenant accès à un plus grand bassin de talents, mais elles doivent adopter des pratiques de travail plus souples pour en tirer parti.
- ▶ **Automatisation** – Les tâches habituelles sont automatisées par une nouvelle génération de systèmes. Des outils d'intelligence artificielle aident les employés à exécuter les tâches avec plus de rapidité et de précision, en leur procurant les données contextuelles nécessaires pour accélérer une prise de décision éclairée.
- ▶ **Données** – Les organisations disposent d'une quantité de données sans précédent. De plus en plus, elles exigeront la capacité d'interagir avec ces données, afin de comprendre leurs employés aussi bien qu'elles comprennent leurs clients.
- ▶ **Expérience multicanale** – Les gens ont pris l'habitude d'accomplir la plupart de leurs tâches sur leurs téléphones intelligents, et ils s'attendent à pouvoir en faire autant au travail. Les employés souhaitent une expérience uniforme, quel que soit l'appareil. L'environnement du bureau devra adopter ces concepts tout en préservant la performance et la sécurité.
- ▶ **Mondialisation** – Il est déjà courant pour les entreprises d'impartir des fonctions habituelles à l'étranger. Les pays en développement deviennent des chefs de file en innovation et les entreprises commencent à s'interroger sur la manière d'établir un dialogue qui permettra d'exploiter des idées provenant du monde entier.
- ▶ **Organisation virtuelle** – Les organisations sont de plus en plus virtuelles et sont en mesure de trouver de la main-d'œuvre de nombreux endroits. Les entreprises y voient des possibilités d'étendre leurs activités plus rapidement et plus efficacement.



Outils technologiques



▶ **Appareils mobiles**

L'expérience employé doit devenir mobile par défaut, au même titre que l'expérience client.



▶ **Communications unifiées**

Un employé devient véritablement mobile lorsqu'on peut communiquer avec lui où qu'il soit, peu importe l'appareil qu'il utilise.



▶ **Plateformes de collaboration sociale**

Les employés peuvent s'entraider plus efficacement lorsqu'ils sont en mesure de voir qui fait partie de leur réseau élargi et de rechercher les bonnes personnes pour les aider.



▶ **Informatique en nuage et milieu de travail virtuel**

Les obstacles à la mise en place de nouveaux systèmes sont en voie de disparaître. Cela facilite la mise à l'essai de nouveaux modes de travail sans investissement important en temps ou en capitaux.



▶ **Analyse et visualisation des données**

Les nouveaux outils de visualisation permettent à plus de gens d'utiliser les données pour prendre des décisions éclairées et efficaces.



▶ **Gestion des processus d'affaires**

Les tâches habituelles peuvent être automatisées ou imparties plus efficacement, ce qui permet de libérer les employés et d'en tirer une valeur maximale.



▶ **Gestion de contenu**

La duplication inutile de l'information peut être réduite grâce à des systèmes qui offrent à tous l'accès à l'information et aux documents se trouvant au sein de l'organisation.

Anatomie du milieu de travail numérique

La création d'un milieu de travail numérique nécessite certains changements.

- ▶ **Expérience** – Il faut repenser les pratiques de travail pour les centrer sur l'employé, en dépassant le cloisonnement des services et les barrières physiques. Il faut mettre l'accent sur la création d'un environnement de travail personnalisé qui permettra au personnel d'appliquer son expérience à l'obtention de résultats plutôt qu'à l'exécution de tâches précises.
- ▶ **Culture** – Il faut aplanir les hiérarchies et mettre en place des modes de travail qui sont axés sur la collaboration et qui favorisent l'innovation. Un tel milieu de travail exige une culture qui récompense de nouveaux comportements tout en réduisant l'importance accordée à certains autres plus traditionnels.
- ▶ **Espace physique** – Des pratiques de travail plus intelligentes changeront le rôle du bureau. Des installations pourraient être réaménagées afin que des bureaux à cloisons et des espaces de travail privés soient remplacés par des aires ouvertes et des salles de réunion qui favoriseront la collaboration et les rencontres entre les personnes.
- ▶ **Personnes** – Il sera de plus en plus important d'exploiter les talents des divers effectifs à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, à l'aide de contrats et de modèles de travail souples.
- ▶ **Information** – Les gens gagnent en efficacité lorsque des outils d'analyse et de visualisation de données les aident à automatiser les tâches habituelles et à prendre de meilleures décisions plus rapidement.
- ▶ **Technologie** – Il est de plus en plus important d'adopter une approche de type consommateur qui met l'accent sur la mobilité et la convivialité. Ainsi, les employés ont un meilleur accès aux réseaux personnels et professionnels, à la connaissance, au soutien décisionnel et aux analyses relatives à la performance personnelle en fonction des objectifs et des cibles.
- ▶ **Infrastructure** – L'utilisation de l'informatique en nuage pour obtenir un accès plus rapide et plus évolutif aux services accélère l'exécution et réduit le risque de perte de données.



Commerce de détail et services aux consommateurs

- ▶ En magasin, les vendeurs peuvent consulter l'état des stocks en temps réel et mieux informer les clients à propos des produits.
- ▶ Burberry utilise la reconnaissance faciale pour informer le personnel du magasin à propos de l'historique des achats et des goûts du client.
- ▶ John Lewis utilise la téléconférence intégrée pour réduire les déplacements et améliorer la productivité, la formation et les communications.
- ▶ Target a mis en œuvre un système ludique de passage à la caisse qui accorde une note selon la vitesse et l'exactitude des opérations du préposé à la caisse.



Gouvernements locaux et centraux

- ▶ Des tablettes dotées de tableau de bord peuvent simplifier la collecte de données le long des itinéraires de balayage des rues et de récupération des déchets.
- ▶ Le département de l'Énergie des États-Unis utilise un programme de saisie et de transfert des connaissances pour protéger le savoir institutionnel dans les emplois essentiels à l'organisation.
- ▶ Le Department for Work and Pensions (DWP) du Royaume-Uni a créé un jeu pour permettre à ses employés de contribuer au changement de l'organisation.
- ▶ Hawaï a intégré à ses services Web des composants de jeu qui ont augmenté de 20 % l'adoption des services en ligne.
- ▶ Plus de 25 000 employés de l'OTAN répartis dans 14 pays utilisent quotidiennement un système de gestion des documents numériques.



Services financiers

- ▶ WestPac a développé des applications qui permettent aux équipes des ventes d'aider les employés sur place à conseiller les clients en matière de planification financière.
- ▶ Barclays a donné accès à son intranet par l'intermédiaire de tablettes en succursale, afin que le personnel puisse obtenir rapidement l'information nécessaire pour aider les clients.
- ▶ Une compagnie d'assurance a lancé un concours visant à améliorer ses prévisions de ventes. Le programme accorde des points pour récompenser la mise à jour des occasions d'affaires et des dates de clôture.



Secteur manufacturier

- ▶ La stratégie mondiale de gestion des connaissances de Tata Steel est axée sur la saisie de la connaissance implicite et sur sa transformation en connaissance explicite.
- ▶ ARM Holdings utilise des outils de collaboration pour mieux comprendre les nouvelles exigences et les solutions d'ingénierie potentielles.
- ▶ Siemens Plantville utilise les technologies ludiques pour éduquer les gens sur l'exploitation efficace d'un établissement de fabrication.
- ▶ Amazon utilise des robots pour aider les employés en entrepôt à choisir les emplacements de stockage des produits en fonction de la fréquence des commandes.



Services publics

- ▶ L'Edison Electric Institute (EEI) a conçu une application qui permet aux exploitants de réseaux de surveiller les équipes de réparation et de répondre plus efficacement aux incidents.
- ▶ Conoco Phillips et UniCredit ont éliminé des obstacles à la connaissance de l'information en créant un système qui permet d'interroger plusieurs intranets en même temps.
- ▶ EDF a intégré des tableaux blancs intelligents à sa plateforme de collaboration d'entreprise afin d'en tirer les renseignements utiles et de les ajouter à sa base de connaissances.
- ▶ Schneider Electric a remplacé 12 systèmes voués à l'engagement envers les partenaires et la clientèle par une plateforme unique.

Santé

- ▶ Les applications de type « trouvez mon patient » peuvent aider le personnel hospitalier à réduire les retards et à améliorer l'utilisation des services.
- ▶ Des personnages virtuels peuvent guider les professionnels de la santé vers les sections pertinentes de l'intranet d'un hôpital.
- ▶ Bupa a mis en œuvre une plateforme mondiale unique de collaboration et de communication pour remplacer 12 intranets et connecter son personnel du monde entier.
- ▶ Le programme « Daily Challenge » de Blue Shield, qui utilise les médias sociaux pour promouvoir le mieux-être de façon amusante, a réduit de 50 % le tabagisme chez les employés.

Expérience
employé
Américaine
dans la
technologie



Transport

- ▶ Les conducteurs peuvent recevoir de l'information en temps réel sur la congestion et le taux de chargement passagers.
- ▶ Le personnel de station peut utiliser des terminaux mobiles pour fournir de l'information et aider les passagers sur la plateforme.
- ▶ Le département des Transports des États-Unis combine l'information reçue du public et ses connaissances internes pour offrir un portrait en temps réel du réseau de transport.
- ▶ Les fournisseurs de services de transport peuvent utiliser des outils mobiles pour saisir les données relatives à la sécurité et à la maintenance.

Sécurité publique et justice

- ▶ La numérisation des dossiers permet de rationaliser les processus dans le domaine de la justice.
- ▶ Le service de police de Merseyside utilise une plateforme de connaissances en nuage pour gérer les enquêtes, exécuter des projets et diffuser l'information.
- ▶ Le National Probation Service du Royaume-Uni utilise une plateforme de collaboration sécurisée pour améliorer la communication interne et collaborer avec la police.
- ▶ La police du Kent a utilisé un logiciel d'analyse prévisionnelle pour examiner les données historiques et en temps réel sur la criminalité dans le but de réduire les crimes violents.

Créer un milieu de travail numérique

Nos principes directeurs

Valeur

Tous les programmes d'investissement doivent être axés sur les résultats commerciaux et la valeur ajoutée. Nous travaillons avec vous pour comprendre votre stratégie d'affaires et évaluer la contribution de vos processus d'affaires et de vos employés.

Nous mettons l'accent sur la création rapide d'une valeur tangible, qu'il s'agisse d'augmenter l'efficacité, d'améliorer le partage des connaissances ou de stimuler l'innovation.

Renseignements utiles

Nous exploitons les renseignements utiles pour étoffer et orienter notre approche. Ces renseignements peuvent provenir de l'analyse de données structurées et non structurées, de notre réseau d'experts, ou même de votre propre personnel.

Ce principe s'étend au-delà de la conception. Nous exploitons les renseignements utiles pour faciliter la mesure des activités existantes et pour trouver des moyens de soutenir l'amélioration continue et de créer une culture d'excellence.

Expérience

Nous suivons les principes de conception UX pour vous aider à envisager « l'expérience employé » idéale, qui va au-delà des cloisonnements fonctionnels. Nous contribuons ainsi à faire tomber les barrières organisationnelles et à mettre l'accent sur ce qui importe vraiment pour votre entreprise.

Notre offre

- ▶ Pratiques de travail numériques intelligentes
- ▶ Mobilité
- ▶ Innovation et collaboration
- ▶ Gestion de l'information et des connaissances
- ▶ Automatisation
- ▶ Milieu de travail virtuel Dell

Notre façon de faire

Nous croyons à l'adoption d'une approche globale de transformation de l'expérience employé numérique et de création d'un milieu de travail numérique.

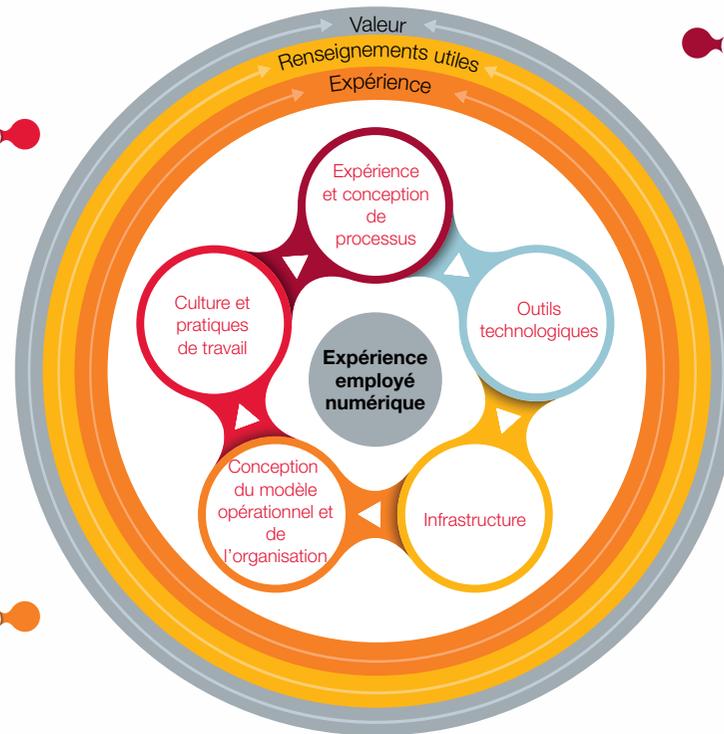
Notre point de départ est toujours l'expérience employé. Nous mettons en place des outils habilitants pour les gens, les processus, la technologie et l'information, selon une approche globale agile et itérative, afin d'offrir une solution parfaitement adaptée.

Culture et pratiques de travail

- ▶ Nous mettons l'accent sur les résultats plutôt que sur des tâches isolées.
- ▶ Nous partons de l'expérience employé pour ensuite revenir en amont.
- ▶ Nous vous aidons à réduire les cloisonnements fonctionnels.
- ▶ Nous facilitons l'intégration de pratiques qui s'adaptent à votre mode de travail.

Conception du modèle opérationnel et de l'organisation

- ▶ Conception du modèle opérationnel et d'affaires
- ▶ Conception organisationnelle
- ▶ Conception et réingénierie des processus d'affaires
- ▶ Gestion de la performance
- ▶ Réalisation des avantages



Expérience et conception des processus

- ▶ Accent sur « l'expérience employé »
- ▶ Élimination des processus sans valeur ajoutée
- ▶ Solutions pour appareils multiples, fondées sur le principe du mobile d'abord
- ▶ Solutions collaboratives
- ▶ Enrichissement en information

Outils technologiques

- ▶ Outils intégrés guidés par l'expérience utilisateur ciblée
- ▶ Environnement de travail de type consommateur, axé sur la mobilité et l'accès à l'information
- ▶ Conception ciblant la mobilité, permettant aux employés d'exécuter leurs tâches partout où ils travaillent
- ▶ Accès rapide, précis et pertinent à l'information
- ▶ Interactions sociales collaboratives favorisant le partage des idées
- ▶ Analyse personnelle des résultats et progrès des associés quant aux paramètres de performance, comme les ventes quotidiennes ou hebdomadaires, pour aider à l'atteinte des objectifs
- ▶ Technologies ludiques visant la connaissance des cibles et des comportements souhaités

Infrastructure

- ▶ Apportez votre appareil
- ▶ Bureau virtuel
- ▶ Services d'informatique en nuage

Pourquoi choisir CGI?

- ▶ Chef de file possédant une vaste expérience et une expertise approfondie
- ▶ Orientation client et excellence de la prestation des services se traduisant par un bilan inégalé de projets respectant les échéances et les budgets prévus et un indice moyen de satisfaction des clients de 9 sur 10
- ▶ Expertise sectorielle – le milieu de travail numérique se heurte à des difficultés semblables dans divers secteurs, mais les principaux défis sont souvent uniques
- ▶ Développement et déploiement rapides, ce qui réduit le temps de mise en marché
- ▶ Modèles de services agiles fondés sur la consommation et la tarification à l'utilisation
- ▶ Savoir-faire dans le domaine des environnements patrimoniaux et numériques qui nous permet d'aider nos clients à toutes les étapes de leur transformation numérique



A hand is shown pointing at a tablet screen. The background is a dark red gradient with a network diagram of orange nodes and lines in the upper right corner. The text is on the left side of the page.

Réalisation de votre transformation numérique

CGI aide ses clients à obtenir une valeur supérieure grâce à une transformation numérique complète. Notre savoir-faire dans le domaine des environnements patrimoniaux et numériques nous permet d'appuyer nos clients à toutes les étapes de leur transformation numérique.

Nous possédons la méthodologie et les capacités nécessaires pour aider nos clients à définir leurs stratégies et leurs feuilles de route de transformation numérique, ainsi qu'une expérience vaste et approfondie pour transformer leurs activités grâce à des outils numériques clés. Les capacités dont dispose CGI en matière de transformation numérique des entreprises et son savoir-faire sectoriel aident ses clients à amorcer leur transformation et à devenir des organisations numériques axées sur le client.

Pour en savoir davantage sur nos capacités en matière de transformation numérique et notre savoir-faire sectoriel,

visitez cgi.com/fr/transformation-numerique ou communiquez avec nous à info@cgi.com.

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services complets en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Elle aide ses clients à devenir des organisations numériques grâce à des services-conseils stratégiques, à des solutions efficaces de propriété intellectuelle et à des services d'impartition transformationnelle. Grâce à son solide engagement à offrir des solutions et services novateurs, CGI affiche un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies de transformation numérique des clients afin de les aider à assurer l'exploitation, le changement et la croissance de leur entreprise.

The CGI logo consists of the letters 'CGI' in a bold, white, sans-serif font. The background of the entire page is a dark red color with a network of glowing orange and yellow nodes connected by thin lines, suggesting a digital or technological theme. A large, semi-transparent red shape is visible on the left side of the page, partially overlapping the text.

CGI

www.cgi.com

GRUPE CGI INC.