

Un livre blanc de Frost & Sullivan



# Répondre aux changements disruptifs sur le lieu de travail

Comment la vidéo rend possible le travail à distance  
et le bureau sans frontières

Sponsorisé par Logitech

FROST & SULLIVAN  
The Growth Pipeline™ Company

### Contenu

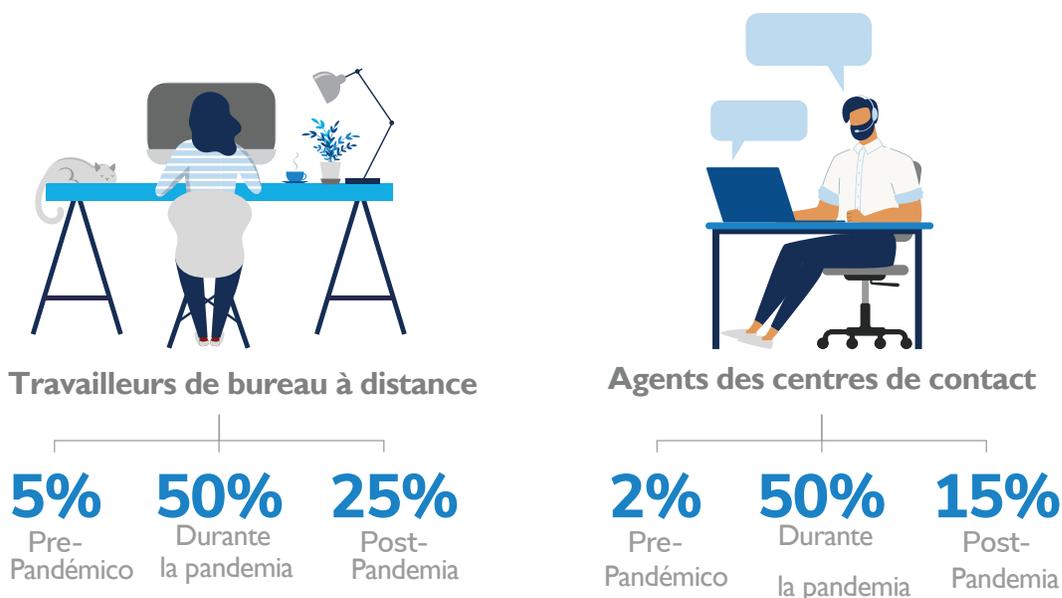
Introduction.....	3
La nouvelle normalité s'articule autour de l'intersection entre l'homme et la technologie.....	4
L'avenir du travail et l'évolution du lieu de travail.....	5
Préparer le travail de demain.....	6
Investir dans la collaboration vidéo permet aux travailleurs à distance de se prendre en charge.....	6
L'impératif informatique - cinq facteurs de succès essentiels à une collaboration efficace.....	8
Prochaines étapes : aucun travailleur n'est laissé pour compte.....	10

### INTRODUCTION

Alors qu'elles doivent repenser l'espace de travail de demain dans l'ère post-pandémique, les entreprises doivent se préparer à des changements disruptifs. Au cours des dernières années, la mondialisation grandissante, l'automatisation et la numérisation ont transformé la nature du travail, l'espace de travail et la main d'œuvre. L'émergence d'un nouveau modèle d'entreprise sans frontières donne plus de choix aux employés quant à leur localisation. Travailler ne consiste plus simplement à se rendre dans une entreprise pour y exécuter des tâches de telle heure à telle heure. Il s'agit désormais d'une mission continue sans frontières physiques ou temporelles strictes, indissociable de la sphère privée. La crise du COVID-19 est un élément clé qui va accélérer ces tendances.

Avant cette pandémie mondiale, les chefs d'entreprise étaient déjà de plus en plus nombreux à rejoindre le train effréné de la numérisation pour se préparer à demain. Des multinationales et petites entreprises aux institutions scolaires et établissements de santé, la pandémie de COVID-19 a propulsé toutes les organisations vers l'avenir plus rapidement que prévu.

### TÉLÉTRAVAIL : LA NOUVELLE NORME



Source: Frost & Sullivan

**Le COVID-19 est un catalyseur disruptif qui changera à tout jamais nos vies aussi bien dans la sphère privée que professionnelle.**

Les entreprises du monde entier adoptent des stratégies innovantes et des insights basés sur les données pour aider les employés à reprendre le travail sans danger, la nouvelle réalité se composera donc d'un mélange de télétravail et d'un retour progressif aux bureaux. Les chefs d'entreprise et les employés n'ont d'autre choix que de prendre à bras-le-corps cette transformation qui prépare leurs entreprises à ce qui deviendra la nouvelle norme. Sont-ils vraiment prêts?

### LA NOUVELLE NORME DE L'ENTREPRISE REPOSE SUR LA CONJUGAISON DES TALENTS ET DE LA TECHNOLOGIE

---

Deux éléments clés permettront d'évoluer dans le monde post-pandémique : les employés et la technologie. Pour les employés, un changement radical tel que le passage au télétravail sur des périodes prolongées, parfois dans des espaces bruyants et confinés, n'est pas toujours aisé. Pour beaucoup, il peut s'avérer improductif et inefficace. Les technologies de collaboration numérique ont permis de faire cette transition en douceur, en recréant un lien entre des équipes disséminées et en dynamisant leur engagement.

Les utilisateurs ont en règle générale rapporté un pic de productivité dû au passage au télétravail. Les données d'enquête montrent qu'en moyenne, les employés à distance travaillent 1,4 jours de plus chaque mois ou 16,8 jours de plus chaque année par rapport à ceux qui travaillent dans un bureau.<sup>1</sup> Dans une autre enquête, 85 % des sondés ont déclaré que la productivité a augmenté au sein de leur entreprise du fait de la plus grande flexibilité des heures de travail et des lieux de travail.<sup>2</sup>

La crise en cours a prouvé deux choses : les employés peuvent travailler efficacement depuis chez eux, et investir dans des outils de collaboration nouvelle génération leur permet de rester connectés et d'assurer ainsi la continuité des activités.

**Une main d'œuvre distribuée a besoin des meilleurs outils de communication pour préserver son lien avec les équipes sur site. La messagerie d'équipe et la collaboration vidéo et de contenu sont devenues essentielles pour travailler efficacement en toute heure et tout lieu.**

Les décideurs informatiques et les chefs d'entreprise doivent adopter une approche cohérente pour s'adapter à l'évolution rapide du travail avec cinq priorités :

- Ne pas se contenter d'une réflexion à court terme : l'intégration du télétravail aux procédures standard doit être pensée sur le long terme.
- Développer une culture d'équipe virtuelle : accélérer l'adoption du télétravail en investissant dans des outils de collaboration qui dynamisent l'engagement des utilisateurs à distance.
- Accompagner les utilisateurs : former les utilisateurs et promouvoir les bonnes pratiques pour un télétravail efficace.
- Assurer une évolutivité sans précédent : investir dans un Cloud hyperscale et standardiser l'acquisition technologique entre les appareils de communication et les services Cloud.
- Assurer la gouvernance et la sécurité : évaluer l'impact du télétravail sur la conformité et les dispositifs de sécurité de l'entreprise en améliorant la maniabilité et la surveillance des utilisateurs et des flux de travail.

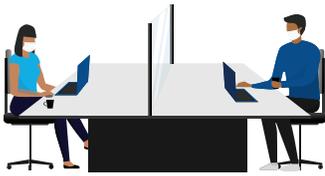
1. <https://www.airtasker.com/blog/the-benefits-of-working-from-home/>

2. Source : IWG Global Workplace Survey

### L'AVENIR DU TRAVAIL ET L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

La crise actuelle pousse les entreprises à repenser radicalement les pratiques standard: rotation dans les bureaux, places attribuées, circulation à sens unique, désinfection des locaux et systèmes d'aération plus sains. Le nouvel écosystème ne nécessitera pas 5 jours de présence au bureau. Les employés effectueront sans peine la transition de leur bureau à domicile vers un lieu de travail physique avec l'apparition d'un modèle de travail hybride pensé pour fonctionner avec plusieurs localisations, tâches et équipes.

#### LES FORCES PUISSANTES QUI REMODÈLENT LE TRAVAIL DE DEMAIN



##### Le nouveau lieu de travail

- Reconfigurer ouvrir offices avec des partitions et des parois mobiles
- Plans floor ajustés avec éloignement du bureau
- Offices et des salles de réunion à occupation réduite
- L'émergence de la salle de réunion sans contact
- Expansion immobilière pour accueillir de nouveaux protocoles d'éloignement - plus de salles de réunion
- La vidéo dans tous les espaces pour relier des équipes de plus en plus dispersées



##### La nouvelle main-d'œuvre

- Passer d'une organisation centralisée à une organisation distribuée
- Organisations plates avec de petites équipes interfonctionnelles et auto-organisées
- Main d'œuvre hybride, entrepreneurs, travailleurs de terrain, indépendants
- Des projets plus petits avec des processus agiles
- Un accent renouvelé sur le bien-être et l'objectif des employés



##### Le bureau hybride

- Programmes à long terme de la FMH
- Des horaires de retour au travail décalés
- Présence basée sur les besoins office
- Besoin d'opérations à distance et de résilience opérationnelle
- Une intégration harmonieuse entre vie professionnelle et vie privée



##### Technologie et travail basé sur les données

- Restrictions de voyage et plus de réunions vidéo
- IA et analyses approfondies pour suivre l'occupation du lieu de travail et des salles de réunion, le comportement des utilisateurs et l'utilisation des technologies
- Applications et dispositifs préférés des utilisateurs qui facilitent le travail hybride unifié et communications intégrées
- Nouvelles chaînes d'approvisionnement et optimisation des coûts/opérations
- Repenser le système workflows - passer aux visites à distance/interactions vidéo

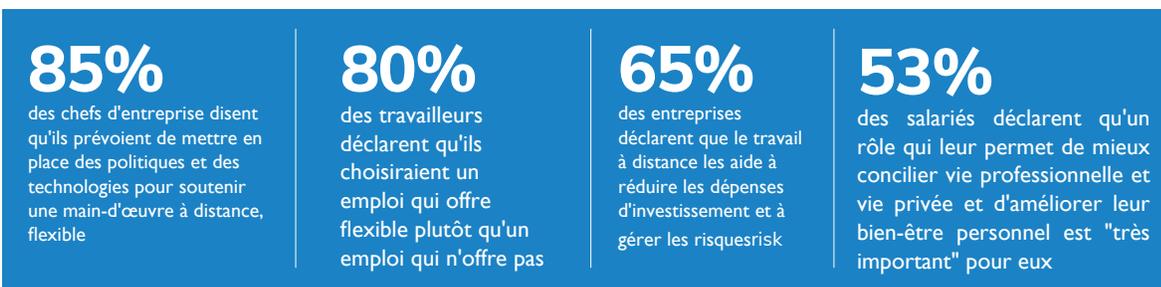
Source : Frost & Sullivan

### SE PRÉPARER AU TRAVAIL DE DEMAIN

Les flux de travail de demain seront bien différents de ceux d'aujourd'hui. Le département RH doit communiquer de nouvelles politiques de télétravail, effectuer des entretiens vidéo, intégrer et former les employés à distance et implémenter des programmes de bien-être virtuels pour préserver le moral et l'engagement des employés. Les commerciaux doivent augmenter les interactions vidéo et démonstrations virtuelles pour compenser la baisse des visites client. L'équipe marketing doit quant à elle accélérer le passage au marketing numérique et multiplier les webinaires afin de cultiver les leads et promouvoir l'engagement. Cette liste est sans fin. En résumé, toutes les facettes de l'entreprise, de l'éducation et de la santé seront transformées, nous propulsant dans une nouvelle ère de la numérisation.

Les restrictions de déplacement et une présence restreinte au bureau seront la nouvelle norme. Quand les voyages seront de nouveau autorisés, ils seront plus chronophages et fastidieux car les compagnies aériennes mettent en place une myriade de nouvelles mesures de sécurité. Plus que jamais, les utilisateurs professionnels préféreront l'efficacité de la visioconférence aux voyages.

L'évolution rapide du télétravail aura un impact irréversible sur l'adoption de la technologie et les attentes des utilisateurs.



Source : Dell, Gallup, IWG

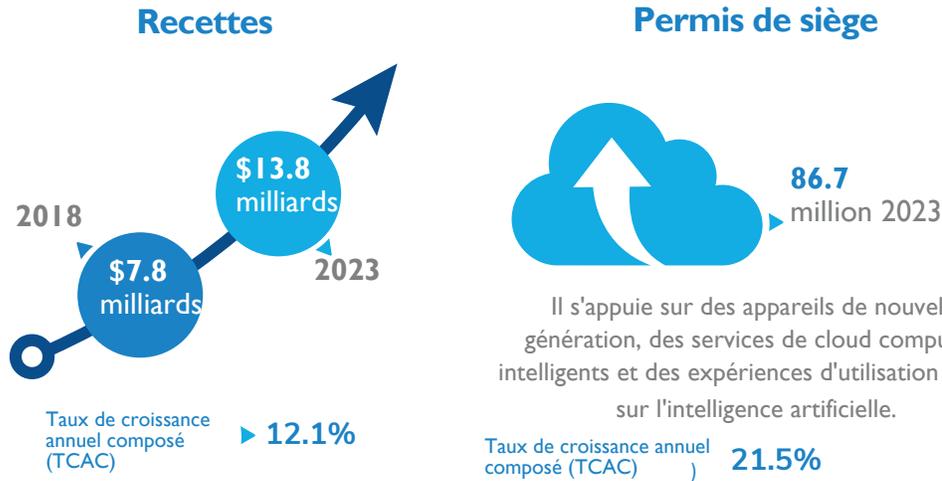
Parmi les nombreux bénéfices du télétravail, notons la suppression des temps de trajet, un meilleur équilibre travail-vie privée, et la possibilité de travailler aux heures les plus favorables à la concentration. Des économies de coûts immédiates sont réalisées sur les espaces de travail et les opérations. Les entreprises peuvent aussi étendre leur vivier de talents grâce aux intérimaires, autoentrepreneurs, prestataires, et employés en télétravail.

Équilibrer le ratio entre employés à distance et au bureau sera une réalité pour un nombre croissant d'entreprises. Elles doivent donc trouver de nouvelles solutions plus stimulantes pour communiquer. Il leur faut à présent développer une stratégie à long terme et investir dans des solutions de collaboration et de communications de pointe pour enrichir les interactions entre les équipes quelque que soit leur éloignement.

### INVESTIR DANS LA COLLABORATION VIDÉO AUTONOME LES TRAVAILLEURS À DISTANCE

Travailler depuis chez soi ne signifie pas renoncer à la richesse des communications humaines et oublier les interactions en face à face. Aujourd'hui, les visioconférences sont devenues l'outil de communication privilégié dans de nombreuses entreprises. L'adoption de la visioconférence a connu une croissance fulgurante.

## LA VISIOCONFÉRENCE EST EN PLEIN ESSOR



Source: Frost & Sullivan

Dans une récente étude mondiale de Frost & Sullivan portant sur les grands décideurs, les grands amateurs de visioconférences rapportent une innovation produit 6 fois plus rapide, une expérience client 5 fois plus efficace et une prise de décision 6 fois plus rapide par rapport aux utilisateurs occasionnels.

### AVANTAGES DE LA VISIOCONFÉRENCE : LE POINT DE VUE DES DIRECTEURS DES SYSTÈMES D'INFORMATION



Source: Frost & Sullivan

Maintenir des liens collaboratifs avec les collègues, les partenaires commerciaux et les clients est la source même de l'innovation commerciale et du succès. Les réunions vidéo modernes sont un élément clé permettant aux travailleurs à distance et aux équipes distribuées de se parler en face à face, de partager des fichiers et des écrans, et de noter les idées sur un tableau blanc. Cependant, les technologies disponibles n'ont pas toujours suivi le rythme des avancées déployées dans les bureaux modernes. Le télétravail a longtemps été considéré comme un sous-environnement ne justifiant pas la recherche des solutions les plus performantes.

**Les télétravailleurs veulent bénéficier à distance de la même qualité de visioconférence que dans les salles de réunion modernes, pour des réunions efficaces et sans accroc, aussi faciles à organiser qu'à suivre.**

Les employés travaillant chez eux souhaitent toutefois bénéficier des meilleures expériences de collaboration pour préserver leur lien avec le reste de l'équipe. Les entreprises qui ne s'adaptent pas à cette nouvelle conception du travail ne pourront pas créer de liens avec les nouvelles chaînes d'approvisionnements, elles perdront en créativité et en productivité en se privant de communications de qualité, et seront d'une façon générale moins flexibles et innovantes.

### L'IMPÉRATIF INFORMATIQUE: CINQ FACTEURS CLÉS POUR UNE COLLABORATION EFFICACE

Le COVID-19 a forcé les entreprises à passer au télétravail en un court laps de temps. Bien que la transition se soit plutôt bien passée pour beaucoup d'entreprises, le secteur informatique et les chefs d'entreprise ont découvert plusieurs pièges cachés. Une politique de déploiement du télétravail présente de grands enjeux d'accessibilité, de sécurité, et de maniabilité. Simplement fournir les outils de communication nécessaires n'est pas suffisant. Une transition réussie nécessite également des directives claires pour le déploiement des technologies à long terme et un accompagnement continu des employés.

Bien qu'il soit encore trop tôt pour déterminer dans quelle mesure les entreprises reviendront à leurs anciennes habitudes, les chefs d'entreprise doivent se tenir prêts et anticiper les changements. En plus d'assurer la santé et la sécurité des employés, les décideurs informatiques et les chefs d'entreprise doivent se concentrer sur plusieurs priorités pour un travail sans accroc :

1

#### Déployez une collaboration enrichie dans toute l'entreprise :

- **Une collaboration productive** – Aidez vos employés à équiper leurs bureaux à distance avec toutes les technologies essentielles pour un travail plus productif tout en minimisant la fatigue. Il s'agit notamment de souris et claviers ergonomiques pour leur confort, de webcams pour des visioconférences de haute qualité, et de casques à suppression de bruit pour les environnements bruyants.
- **Des salles de réunion de qualité** – Les salles de réunion doivent favoriser une collaboration facile, ad-hoc et flexible. Investissez dès maintenant dans des technologies modernes: des caméras de conférence premium avec cadrage automatique, une gestion intelligente du son avec suppression des bruits de fond, des contrôleurs numériques pour rejoindre instantanément une réunion et partager du contenu en un éclair, et un câblage bien pensé pour désencombrer les salles. Choisissez les solutions qui permettent une installation facile, sans demander d'équipement exclusif onéreux ni de configurations complexes.
- **Communications point à point** – Une collaboration interne et externe enrichie est indispensable pour le travail sans frontières d'aujourd'hui. Les décideurs informatiques doivent pérenniser les investissements en s'assurant que les caméras de conférence des salles de réunion et les appareils audio sont minutieusement intégrés et configurés pour les services Cloud comme ceux de Google, Microsoft, ou Zoom tout en offrant un cadre de sécurité global à présent indispensable.

2

**Garantir une assistance et une expérience utilisateur cohérente** – Le département informatique doit fournir des directives complètes et assurer la prise en main des utilisateurs pour l'acquisition des technologies. Les télétravailleurs doivent être équipés des meilleurs dispositifs audiovisuels et services Cloud avec un double objectif: garantir une assistance informatique complète et assurer une expérience utilisateur cohérente à travers tous les environnements et espaces de réunion, pour permettre aux employés d'équilibrer au mieux leur environnement de travail partagé entre leur domicile et le bureau.

3

**Une évolutivité sans précédent** – Alors que les entreprises s'adaptent aux nouvelles politiques de distanciation et mettent en place des limites d'occupation des salles de réunion, les responsables informatiques doivent coopérer avec les responsables des installations pour s'assurer qu'ils investissent dans davantage d'espaces de réunion. Un nombre accru de salles de réunion et de visioconférences signifie aussi que les responsables informatiques doivent choisir des solutions évolutives pour s'adapter aux fluctuations d'activité, sans compromis sur la qualité.

4

**Gestion et analyses unifiées** – Le nombre de salles de réunion augmente et le télétravail progresse avec flexibilité. Les responsables informatiques doivent donc bénéficier d'une interface unique pour la gestion et la télésurveillance, y compris pour les mises à niveau à distance et la résolution des problèmes potentiels que ce soit sur site ou ailleurs, aussi bien sur les ordinateurs de bureau que les dispositifs personnels. De plus, des insights approfondis basés sur les données aideront les décideurs informatiques à gérer les différentes facettes du télétravail, comme l'occupation des salles et la distanciation physique, tout en offrant une visibilité en temps réel des problèmes rencontrés en salles de réunion pour les corriger au plus vite.

5

**Exploitez la puissance de l'IA** – Les améliorations apportées par l'IA changent notre façon de travailler. Les fonctionnalités comme le cadrage automatique intelligent, les arrière-plans virtuels et les transcriptions automatisées préservent le professionnalisme et la confiance des télétravailleurs même dans les environnements les plus complexes et permettent des réunions plus productives.

### PROCHAINES ÉTAPES: N'OUBLIER PERSONNE

---

Le changement entraîne souvent de nouvelles opportunités et stimule l'innovation d'une façon inattendue. D'importantes disruptions sont à prévoir pour les entreprises. Le télétravail devient une nouvelle norme et constitue désormais une facette à part entière de l'entreprise. Elles doivent se préparer dès maintenant pour offrir davantage de choix en termes d'environnements de travail et d'outils de collaboration, en mettant l'accent sur le facteur humain et la performance. La collaboration vidéo est le lien qui rassemble une force de travail de plus en plus fragmentée. Elle connecte plus efficacement employés, clients et partenaires et les garde sur la même longueur d'onde, mais permet aussi de développer une activité plus flexible, performante et durable.

Plus que jamais, l'espace de travail doit être entièrement compatible avec les solutions vidéo. Une collaboration vidéo sans compromis permet de mettre tous les employés sur un pied d'égalité, qu'ils travaillent au bureau ou à domicile. Pour y parvenir, il faut identifier les fournisseurs de technologie avant-gardiste et apprendre à collaborer et évoluer avec eux. Ils doivent offrir :

- **Simplicité d'utilisation** avec une expérience utilisateur exceptionnelle.
- **Rapport coût-efficacité** pour la transformation numérique à travers l'entreprise.
- **Flexibilité et évolutivité** pour évoluer avec vos besoins métier.
- **Protection des investissements** en travaillant avec toute plateforme Cloud.
- **Expérience utilisateur cohérente** à travers tous les environnements et espaces de travail.

La transformation numérique requiert la meilleure des collaborations vidéo et de contenu: elle accélère l'innovation, la prise de décision et le délai de commercialisation. Elle constitue une opportunité à saisir pour les chefs d'entreprise et les décideurs informatiques, qui peuvent réinventer leur activité et créer un avantage concurrentiel en déployant la puissance de la vidéo pour tous leurs employés et dans tous les espaces, par-delà les frontières du bureau.

## PROCHAINES ÉTAPES

- ① **Planifiez un rendez-vous avec notre équipe internationale** pour expérimenter notre leadership éclairé et intégrer vos idées, opportunités et défis dans la discussion.
- ② Vous souhaitez en savoir plus sur les sujets abordés dans ce livre blanc ? Appelez-nous au 877.GoFrost et indiquez l'article qui vous intéresse. L'un de nos analystes prendra contact avec vous.
- ③ Visitez notre page Web **Transformation numérique**.
- ④ Participez à l'un de nos évènements **Croissance, Innovation et Leadership (Growth Innovation & Leadership, GIL)**, afin de découvrir les opportunités de croissance cachées.

### Silicon Valley

3211 Scott Blvd  
Santa Clara, CA 95054  
Tél. : 650.475.4500  
Fax : 650.475.1571

### San Antonio

7550 West Interstate 10  
Suite 400  
San Antonio, TX 78229  
Tél. : 210.348.1000  
Fax : 210.348.1003

### Londres

Floor 3 - Building 5,  
Chiswick Business Park  
566 Chiswick High Road  
London W4 5YF  
Tél. : +44 (0)20 8996 8500  
Fax : +44 (0)20 8994 1389

✉ [myfrost@frost.com](mailto:myfrost@frost.com)

☎ 877.GoFrost

🌐 <http://www.frost.com>

## À PROPOS DE LOGITECH

Logitech développe des produits utilisables dans la vie de tous les jours, permettant aux individus de vivre les expériences numériques qu'ils attendent. Logitech a commencé à connecter les individus via des ordinateurs il y a plus de 35 ans. Désormais cette société multimarque développe des produits qui rapprochent le monde via la musique, le jeu, la vidéo et l'informatique. Les marques de Logitech incluent [Logitech](#), [Ultimate Ears](#), [Jaybird](#), [Blue Microphones](#), [Astro gaming](#) et [Logitech G](#). Fondée en 1981 et domiciliée à Lausanne en Suisse, Logitech International est une société publique suisse cotée à la SIX Swiss Exchange (LOGN) et au Nasdaq Global Select Market (LOGI). Retrouvez Logitech à l'adresse [www.logitech.com](http://www.logitech.com), sur le [blog de la société](#) ou [@Logitech](#). Pour plus d'informations sur le portefeuille Logitech de solutions modernes de visioconférence, rendez-vous sur [www.logitech.com/video-collaboration](http://www.logitech.com/video-collaboration)

## FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, société de conseil leader en matière de stratégie de croissance, travaille en coopération avec ses clients en vue de mettre l'innovation au service des opportunités de croissance qui s'offrent aux acteurs de l'économie mondiale. Depuis plus de 50 ans, nous mettons au point des stratégies de croissance pour le compte d'entreprises figurant parmi les mille entreprises les plus importantes dans le monde (Global 1 000), mais aussi d'entreprises émergentes, du secteur public et des acteurs financiers. Votre organisation est-elle prête à affronter la prochaine vague de convergences sectorielles, les révolutions technologiques, la compétitivité accrue, les nouvelles tendances lourdes et pratiques commerciales, les nouveaux comportements des consommateurs, sans oublier les économies émergentes?

Pour obtenir des informations sur l'autorisation de copie de ce document, écrivez à l'adresse suivante:

Frost & Sullivan  
331 E. Evelyn Ave., Suite 100  
Mountain View, CA 94041