



LES

Collaborateurs **DE DEMAIN**

Ils façonnent l'avenir du monde du travail

SOMMAIRE

Introduction.....	1
1. Le Travail à la demande.....	2
2. Le monde est votre bureau.....	8
3. L'individu-collaborateur.....	15
Collaborateurs de demain : les quatre tendances majeures.....	20

Une enquête réalisée auprès de **6 600 collaborateurs** dans **9 pays**.

Méthodologie de recherche

Fuze a confié au cabinet de conseil en recherche Vitreous World une enquête portant sur 6 604 collaborateurs travaillant dans des entreprises privées ayant 500 collaborateurs ou plus. Les personnes interrogées travaillent en Allemagne, en Australie, au Canada, en Espagne, aux États-Unis, en France, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Scandinavie. L'enquête a été réalisée en ligne.



INTRODUCTION

Progrès technologiques, collaborateurs travaillant aux quatre coins de la planète et nouvelle conception du travail redéfinissent le fonctionnement des entreprises modernes.

Au cœur de cette évolution, une vague de nouvelles technologies que de nombreuses entreprises et collaborateurs ne maîtrisent pas encore tout à fait.

Qu'il s'agisse de l'apprentissage automatique, de l'intelligence artificielle (IA), de l'informatique distribuée (edge computing) ou de l'Internet des Objets (IoT), les innovations technologiques imposent le changement à un rythme que de nombreuses équipes dirigeantes, ont du mal à intégrer.

En parallèle, les entreprises s'adaptent aussi à des collaborateurs dont la vision évolue rapidement. Alors que les entreprises s'inquiétaient du bouleversement que la génération du millénaire allait entraîner au niveau des habitudes de travail, nombre d'entre elles assistent à une évolution bien plus profonde à tous les niveaux de leur activité.

Revendication de pouvoir travailler de manière flexible, culture du bureau ouvert et équilibre entre carrière et vie privée ne sont plus l'apanage d'une tranche d'âge ou d'une génération spécifique, mais plutôt un phénomène qui émerge dans toutes les strates du monde du travail.

Cependant, encore trop de dirigeants font de la résistance à ce changement. En effet, plutôt que de laisser leurs collaborateurs travailler d'une manière qui optimiserait leur productivité personnelle, un trop grand nombre d'entreprises restent rigides concernant la définition du travail.

Parallèlement, les décideurs informatiques qui cherchent à innover et à piloter les changements technologiques sont également freinés dans leur élan à cause de dirigeants qui continuent de cantonner le département IT à un rôle de réducteur de coûts.

Le présent rapport offre une vision du monde du travail de demain à travers le prisme de ceux qui sont en première ligne, les collaborateurs. S'appuyant sur une enquête d'envergure mondiale réalisée auprès de 6 600 employés travaillant dans des entreprises de plus de 500 personnes, ce rapport fournit une analyse en profondeur des outils, tendances et technologies qui définiront le monde du travail dans les années à venir.

1. LE TRAVAIL À LA DEMANDE

Les exigences des collaborateurs évoluent

Au cours des 10 dernières années, une évolution fondamentale s'est opérée au sein du monde du travail. Le travail défini comme « ce que nous faisons » et non plus comme « où nous sommes » est désormais fermement ancré dans la conscience moderne et porté par la génération du millénaire et les générations suivantes.

L'évolution des exigences des collaborateurs, qui aspirent à un meilleur équilibre entre carrière professionnelle et vie privée, permet d'envisager le travail autrement en supprimant les blocages auxquels nous sommes habitués.





“ La nature même du travail évolue. Ces 30 dernières années, on constate une croissance importante du travail non routinier. Cette tendance s'accompagne d'une accélération du rythme de l'activité qui est liée aux technologies. Ceci redéfinit l'importance que les employeurs doivent accorder au talent des collaborateurs et le besoin de recruter des personnes à la fois souples et capables de s'adapter à un marché en perpétuelle évolution. Certaines entreprises sont conscientes que pour optimiser la réactivité de leurs collaborateurs, elles doivent les impliquer davantage et identifier quand, où et comment ils travaillent de manière optimale. S'alignant toujours plus sur le souhait de leurs collaborateurs qui demandent à travailler autrement, les entreprises compétitives cherchent à identifier les meilleures conditions de travail pour que chaque collaborateur soit le plus productif possible. ”

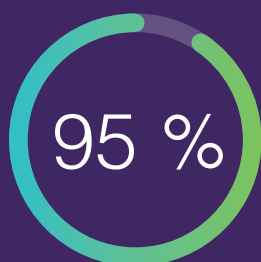
Sophie Wade
Spécialiste de l'innovation dans le monde du travail
Flexcel Network

PASSER EN « **MODE TRAVAIL** »

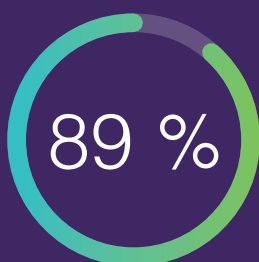
Il n'est plus utile de circonscrire le travail à des horaires rigides, aux murs du bureau ou à la structure de l'entreprise. Grâce au « Travail à la demande », les collaborateurs peuvent entrer et sortir du mode Travail en un seul clic, au moment et à l'endroit de leur choix, que ce soit pour consulter leur messagerie pendant un quart d'heure, rejoindre une conférence vidéo pendant une heure ou travailler à l'extérieur de l'entreprise.

Cette évolution culturelle n'implique pas que les collaborateurs fassent des heures supplémentaires, mais qu'ils puissent travailler quand ils sont les plus performants, en évitant les heures où leur productivité baisse, pour des raisons bien naturelles, tout en organisant leurs activités personnelles de manière optimale.

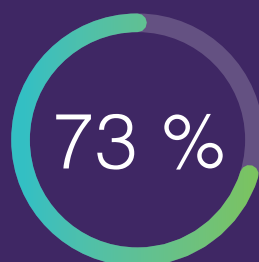
Les facteurs liés au travail à la demande



des collaborateurs déclarent qu'équilibrer activité professionnelle et vie privée est un facteur important lorsqu'ils recherchent un nouvel emploi



des collaborateurs déclarent que travailler de manière flexible devrait être la règle et non pas l'exception



des collaborateurs travaillent en dehors de leurs heures de travail contractuelles, au moment où ils sont le plus productifs

*Pouvoir travailler **quand ils le souhaitent** est pour eux le critère le plus important d'un mode de travail flexible, avant même le lieu de travail.*



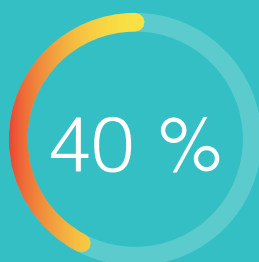
L'ATTRAIT DE **POUVOIR TRAVAILLER** **DEPUIS N'IMPORTE OÙ**

Les collaborateurs modernes remettent en cause les pratiques de travail établies. 79 % d'entre eux souhaitant travailler en dehors des locaux de l'entreprise. La majorité des collaborateurs sont disposés à faire des sacrifices au nom de la flexibilité qu'ils recherchent, plus de la moitié étant prêts à changer d'emploi pour profiter d'une plus grande souplesse **en termes de lieu et d'horaires de travail**.

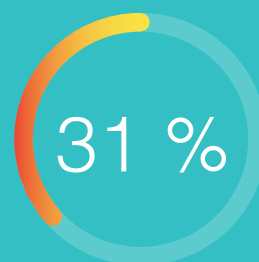
Ce que les collaborateurs sont prêts à sacrifier pour plus de flexibilité



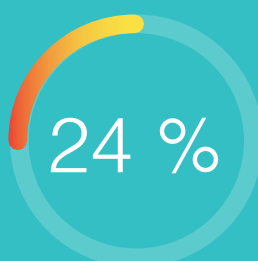
iraient travailler dans
une autre entreprise



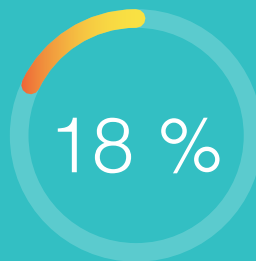
accepteraient une
plus grosse charge
de travail



paieraient leurs
propres équipements
technologiques



abandonneraient
leurs avantages
sociaux



accepteraient une
baisse de salaire voire
une rétrogradation

Pour les collaborateurs modernes, les obstacles à la culture du « travail depuis partout » sont faibles. 84 % d'entre eux déclarent qu'ils pourraient travailler de manière productive en dehors de l'entreprise à condition de disposer de la technologie adéquate.





S'ADAPTER À L'ÉCONOMIE DES MISSIONS DE COURTE DURÉE

L'économie des contrats de courte durée fait partie de l'évolution culturelle de l'environnement économique où les missions temporaires sont courantes et où les entreprises sollicitent des travailleurs indépendants pour des contrats courts.

Les raisons qui poussent les employeurs à adopter la culture des missions temporaires sont nombreuses, notamment pour économiser de l'espace de bureau, de la formation et des avantages sociaux ainsi que pour adapter les ressources en fonction de l'activité de l'entreprise.

Malgré les inquiétudes soulevées par les gouvernements, les entreprises et les médias concernant la stabilité de l'emploi et les revenus des collaborateurs sur le long terme, ces préoccupations ne semblent pas être partagées par les collaborateurs d'une manière générale, en particulier les moins de 45 ans.

36 %

des collaborateurs se
déclarent séduits par le statut
d'indépendant et les missions
de courte durée

57 %

des collaborateurs
préféreraient un travail
sans horaires fixes

89 %

des collaborateurs
préféreraient un travail avec
des horaires souples

“ Les entreprises semblent avoir compris le message. En effet, elles attachent moins d'importance à vouloir conserver coûte que coûte des employés à plein temps et privilégient l'amélioration des processus métier qui les mèneront à la réussite. Selon une étude du cabinet Frost & Sullivan, environ un tiers des personnes interrogées estiment que les principales raisons d'investir dans l'IT dans les deux prochaines années sont la réduction des coûts d'exploitation, l'amélioration de l'expérience clients et le renforcement de la présence digitale des entreprises. Une plus grande présence numérique implique notamment le déploiement de technologies de robotique, d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique.

Que manque-t-il ? Attirer et retenir les collaborateurs. Parce que même si les entreprises s'intéressent à la transformation digitale pour changer leur mode de fonctionnement, elles se rendent compte que leurs collaborateurs aspirent également au changement, elles revoient donc leurs priorités en conséquence. ”

Melanie Turek, VP de la recherche chez Frost & Sullivan



UNE ÉCONOMIE BASÉE SUR DES MISSIONS

Super mobile, Super connecté

“ Nous sommes désormais tous embarqués dans une économie à base de missions. Pour la période mesurable la plus récente, toute la croissance nette de l'emploi aux États-Unis provient de l'augmentation du nombre de travailleurs indépendants, dont la population a bondi de plus de 50 % alors que le nombre d'employés traditionnels a quant à lui diminué. Et malgré les portraits dépeints par les médias, ces indépendants ne sont pas des chauffeurs Uber ou des hôtes d'Airbnb, mais plutôt des stratégestes, des designers, des consultants en marques, des technologues et des spécialistes que la plupart des entreprises ne peuvent ou ne veulent pas embaucher ou garder en tant qu'employés.

Une fois invités à regarder autour d'eux via ce prisme, les dirigeants se rendent soudainement compte que les indépendants sont partout. Plus nos équipes de projet comprennent d'indépendants, plus la perception et les attentes des collaborateurs en matière de travail évoluent. Les collaborateurs commencent alors à voir le travail sous son meilleur jour, à savoir sur quoi travailler, avec qui travailler et où travailler ”

Michael Hopkins, futuriste du travail et fondateur de The Solo Project

2. LE MONDE EST VOTRE BUREAU

L'évolution du rôle du bureau

Les locaux de l'entreprise sont l'objet de toutes les attentions car les progrès technologiques constants offrent de plus en plus de possibilités de travailler où que l'on se trouve.

Finis les déplacements quotidiens pour se rendre au travail et travailler toujours sur le même poste dans le même bureau et avec les mêmes personnes. Cependant, il est peu probable que des millions de mètres carrés d'espace de bureau disparaissent même si les employés du monde entier travaillent depuis chez eux, dans un café ou dans la salle d'attente d'un aéroport.

Les collaborateurs modernes entrevoient une opportunité entre ces deux extrêmes pour parvenir à un équilibre idéal entre activité professionnelle et vie privée.

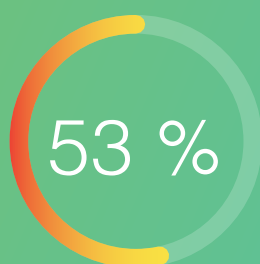
La mort annoncée du bureau ?

Pas encore...

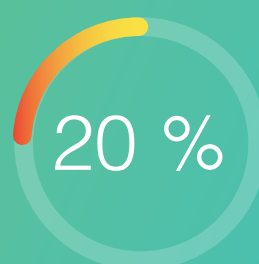
Mettre en place une politique de travail à distance ou avec des horaires souples ne conduira pas forcément vos collaborateurs à aller immédiatement investir le premier café du coin. Quel que soit leur âge ou leur ancienneté, les employés valorisent leur visibilité auprès de leurs collègues et le développement des relations de travail.

Aujourd'hui, 97 % des collaborateurs travaillent au moins une partie du temps dans les locaux de l'entreprise. Cependant, **93 % des collaborateurs qui ont le choix du lieu de travail souhaitent passer une partie de leur semaine de travail dans les murs de l'entreprise.**

Toute la différence réside dans la manière dont le travail réalisé dans l'entreprise s'équilibre avec les autres lieux choisis pour travailler. Plus de la moitié des employés (53 %) travaillent actuellement dans les locaux de l'entreprise tous les jours de la semaine. Néanmoins, cette situation n'est voulue que par 20 % des collaborateurs, les autres souhaitant travailler depuis ailleurs, par exemple chez eux ou pendant leurs déplacements.



travaillent tous les
jours dans les murs
de l'entreprise



veulent travailler
au bureau tous
les jours



Préférence en termes de lieu de travail

■ Comment les collaborateurs travaillent

■ Comment les collaborateurs
souhaiteraient travailler

Au bureau toute la semaine 53 %
20 %

Depuis différents endroits
(bureau, domicile, en
déplacement) 25 %
31 %

Au bureau, mais certains
jours à la maison ou ailleurs 8 %
11 %

Principalement à domicile
mais avec des jours fixes
au bureau 7 %
15 %

Essentiellement à la
maison mais au bureau
occasionnellement 2 %
8 %

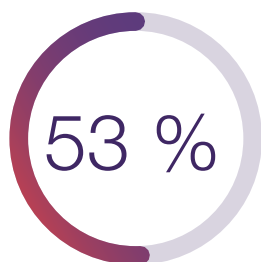
À distance tous les jours 2 %
4 %

Bureau collectif partagé
(tout le temps ou en partie) 0 %
0 %

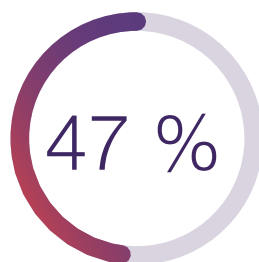
CHANGER L'ESPACE DE TRAVAIL

Ce n'est pas demain que le bureau de l'entreprise va disparaître, mais son rôle et ses caractéristiques vont sans aucun doute évoluer. En effet, un rapport récent indique que jusqu'à 30 % des portefeuilles immobiliers d'entreprise proposeront des espaces de travail flexibles d'ici à 2030¹. Les bureaux seront probablement construits autour d'un cœur avec moins de postes de travail et avec des environnements permettant de se déplacer librement et facilement d'un bureau vers une table, un canapé ou un espace de collaboration.

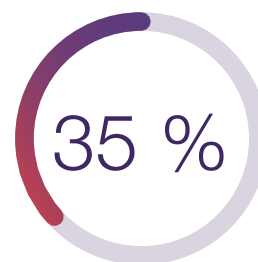
Lorsque les employés vont au bureau, ils comptent bien y optimiser la collaboration et se consacrer à de la remise à niveau, à des échanges en face à face et à de la socialisation.



des collaborateurs viennent au bureau pour échanger en face à face sur des projets spécifiques



des collaborateurs viennent au bureau pour maintenir des relations sociales



des collaborateurs vont au bureau pour être tout simplement visibles de leurs collègues

¹Workspace reworked (« Le lieu de travail revisité ») <http://ridethewave.jll.com/>

“ L'opposition entre technique et humain est en train de tirer sa révérence. En effet, les collaborateurs cherchent à mettre la technologie au service des personnes. Que ce soit pour améliorer leur créativité, créer des environnements collaboratifs ou parvenir à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et privée, la technologie est désormais perçue comme une alliée plutôt qu'un substitut au travail humain.

Les entreprises qui adhèrent à cette vision et adoptent la culture et les technologies qui encouragent cet état d'esprit seront les plus compétitives à l'ère de la collaboration.

4 collaborateurs sur 5 ajouteraient bien un espace de travail collectif à leur environnement de travail. L'attrait pour les bureaux et les espaces de travail partagés est fort parmi la population de moins de 35 ans (56 %), même si celles et ceux qui souhaitent le plus travailler au siège de l'entreprise sont leurs propriétaires/associés (84 %) et les cadres supérieurs (85 %). ”

Vikas Shah, futuriste du lieu de travail

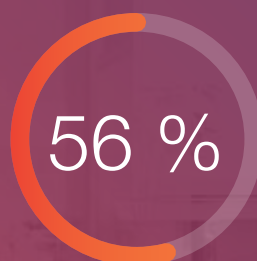


S'ils pouvaient définir eux-mêmes leur façon de travailler,

4 collaborateurs sur 5

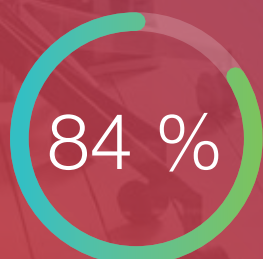


ajouteraient un espace de travail collectif.

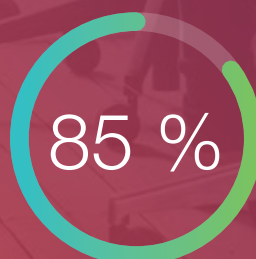


des collaborateurs de moins de 35 ans
travailleraient dans des bureaux
partagés et au sein d'espaces de
travail tels que WeWork.

Mais les cadres dirigeants et les associés
préfèrent travailler au bureau



des propriétaires/associés



des cadres dirigeants

souhaitent travailler depuis leur bureau dans les murs de l'entreprise

BÂTIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL AUTOUR DU BUREAU



des collaborateurs souhaiteraient pouvoir travailler depuis un espace de travail partagé tel que WeWork



des employés souhaiteraient pouvoir aussi travailler depuis le bureau de l'entreprise

Aujourd'hui, les entreprises commencent à redéfinir leurs espaces de bureau pour les rendre encore plus collaboratifs. Les bureaux ouverts auxquels viennent s'ajouter des espaces de tranquillité sont simplement le début d'une tendance qui va prendre de l'ampleur et qui laisse présager du lieu de travail moderne.

“ Le lieu de travail évolue pour s'adapter aux nouvelles façons de travailler qui exigent collaboration, esprit d'équipe et créativité. Dans cette logique, la moitié des personnes interrogées déclarent que leur entreprise utilise des mini-salles de visioconférence pouvant accueillir jusqu'à quatre participants. Clairement, les communications et la collaboration restent une préoccupation importante pour la plupart des entreprises du monde entier. Concernant les communications sur le lieu de travail, les trois priorités majeures en termes d'investissements sont les conférences Web, les smartphones à usage professionnel et les outils de collaboration/médias sociaux.

Concernant la priorité des investissements à réaliser pour transformer l'entreprise au cours des cinq prochaines années, l'intégration des outils d'analyse des données et de communication/collaboration aux autres logiciels d'entreprise arrive clairement en tête. Environ 75 % des personnes interrogées considèrent que cette intégration est importante ou très importante, ce qui signifie qu'elles ont conscience de l'impact du partage de l'information au niveau humain, et qu'elle est au cœur du succès de l'entreprise aujourd'hui comme demain. ”

Melanie Turek, VP de la recherche chez Frost & Sullivan

L'ESPACE EN DEHORS DU BUREAU

Pouvoir travailler en dehors du bureau est une demande forte, 77 % des collaborateurs souhaitant le faire.

Aujourd'hui, grâce à l'essor du Cloud et au développement des réseaux large bande et sans fil à grande vitesse, il est possible d'accéder depuis n'importe où aux dossiers, systèmes et applications nécessaires pour faire son travail. Cependant, même si « travailler depuis n'importe où » est possible, ce n'est pas encore tout à fait vrai pour tous les collaborateurs.

Outre la technologie, les collaborateurs doivent affronter d'autres défis au niveau de la culture de l'entreprise. Souhaiter travailler de manière flexible et à distance ne doit pas annihiler le besoin de se sentir connecté(e) à l'entreprise, à sa culture et aux autres collaborateurs. C'est au sein des entreprises qui valorisent leurs employés et les considèrent comme faisant partie de l'équipe que les taux de fidélité et de productivité des collaborateurs sont les plus élevés, que l'absentéisme est le plus faible et que la rentabilité est supérieure. En fournissant à leurs collaborateurs les outils pour travailler à distance et en les considérant comme membres à part entière de l'équipe, les entreprises proposent une formule qui profite à tout le monde.

Les dirigeants et cadres intermédiaires semblent toujours hésiter à fournir à leurs collaborateurs la liberté qu'ils exigent et préfèrent se focaliser sur l'importance des processus à court terme plutôt que sur la productivité à long terme. Cependant, les motivations pour travailler à distance et en souplesse ne relèvent pas du travailler moins, mais d'opportunités permettant d'être plus productifs.

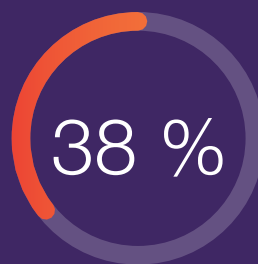
L'EXPÉRIENCE TECHNOLOGIQUE « HORS DU BUREAU » POUR LES COLLABORATEURS



peuvent consulter les mêmes
fichiers et dossiers que s'ils
étaient au bureau



disposent des mêmes outils de
conférence et de messagerie
instantanée



disposent de technologies
qui ne sont pas
performantes



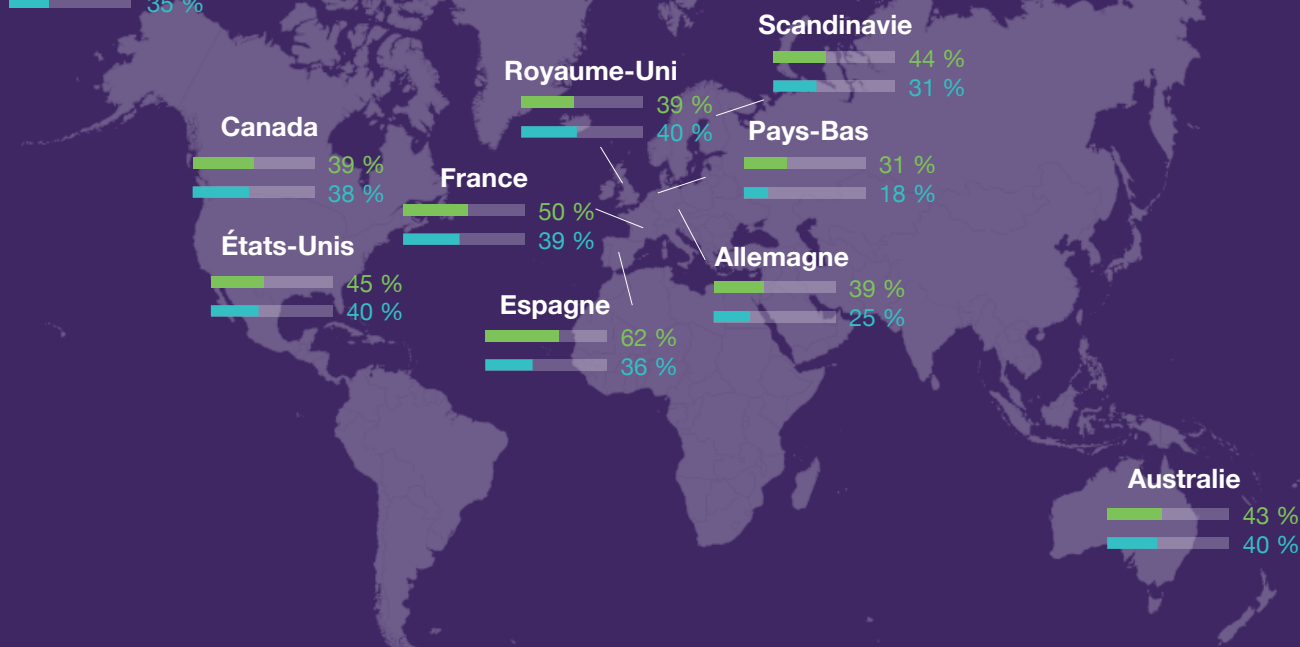
Comment maintenir la culture de l'entreprise à l'ère du télétravail

Le travail à distance et flexible peut s'avérer vital pour que les collaborateurs se sentent impliqués et valorisés et aussi pour renforcer la productivité. En même temps, les politiques de travail à distance ou flexible rendent plus difficile que jamais le maintien d'une culture d'entreprise forte. Le secret pour surmonter ce problème ? Communiquer cette culture de manière claire et ouverte dès qu'une occasion se présente. Permettre aux employés de définir eux-mêmes la culture ne suffit plus. Les entreprises doivent plutôt s'efforcer de faire appliquer leur culture et d'insuffler le bon état d'esprit à travers tout ce qu'elles font. En adoptant une stratégie qui met les collaborateurs en avant, elles veilleront à ce que leurs employés disposent des outils, de la formation et du mode de travail adaptés à leurs besoins. Un bon état d'esprit lié à des technologies adéquates permet aux entreprises de renforcer leur culture et d'intégrer plus facilement leurs collaborateurs présents aux quatre coins du monde.

La perception du travail à distance dans le monde

- La culture du télétravail n'est pas favorisée par les cadres de mon entreprise
- Les collaborateurs voient le télétravail de manière négative

MONDIAL



3. L'INDIVIDU-COLLABORATEUR

Permettre à l'individu de s'épanouir à l'ère des machines

Impossible de parler du monde du travail de demain sans évoquer l'essor de l'intelligence artificielle (IA), de l'apprentissage automatique, de la réalité augmentée et de l'automatisation et de leur impact sur l'avenir du lieu de travail. Cependant, cet impact doit être positif.

La vague de technologies pilotées par les machines permet de libérer le potentiel lié aux qualités typiquement humaines de créativité, de collaboration et de communication. Ces technologies définiront les collaborateurs de demain ainsi que la productivité de l'entreprise.

Le monde du travail de demain n'est pas une question de générations. Il permettra à chaque employé(e) de créer sa façon propre et unique de travailler. Les collaborateurs « anonymes » feront place aux **individus-collaborateurs**.

“Selon une étude réalisée par Frost & Sullivan, environ un tiers des personnes interrogées déclarent qu'améliorer leur présence digitale est une raison majeure de l'investissement IT au cours des deux prochaines années et qu'il s'agit d'une nouvelle priorité. 40 % des personnes interrogées déclarent être en train de déployer des solutions de nouvelle génération. Les raisons de l'investissement dans l'IoT sont notamment le besoin de dynamiser le service Client/le marketing, de collecter les données d'utilisation des clients et d'optimiser les opérations sur site. ”

Melanie Turek, VP de la recherche chez Frost & Sullivan

LES NOUVELLES **PRIORITÉS** DES COLLABORATEURS

Les collaborateurs modernes ne conçoivent plus la possibilité d'équilibrer vie professionnelle et vie privée comme une faveur mais plutôt comme un droit inaliénable. Organiser son travail autour de sa vie de tous les jours est de plus en plus recherché par des collaborateurs de tout âge pour qui le travail doit être une activité enrichissante dans leur vie.

Ces entreprises qui permettent à leurs collaborateurs de donner la priorité à leur famille, à leur vie sociale voire à leurs animaux domestiques récolteront les fruits produits par des collaborateurs plus épanouis, investis et en fin de compte plus productifs.

Pourquoi les collaborateurs choisissent le télétravail



pour s'assurer une santé et un bien-être supérieurs



pour assumer leurs responsabilités familiales



pour honorer leurs rendez-vous médicaux




pour s'occuper de leurs animaux

REMETTRE **L'INDIVIDU AU CENTRE**

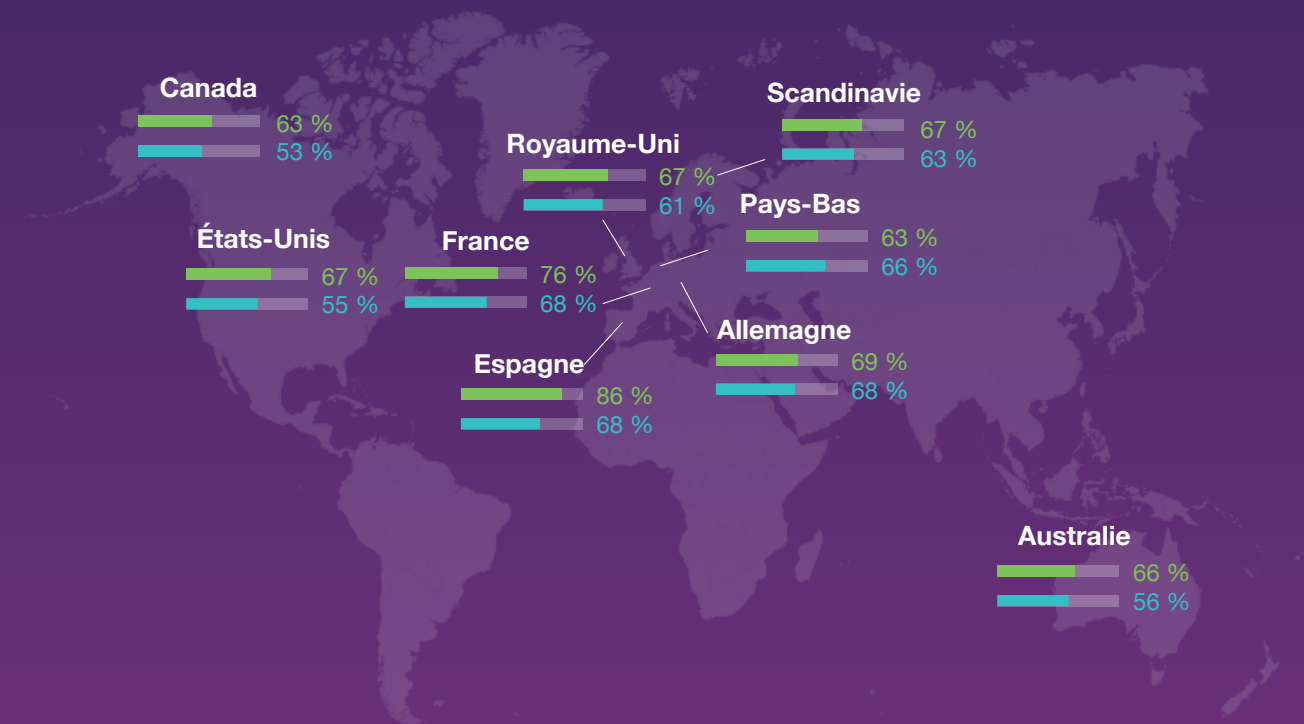
Certains craignent qu'un monde du travail articulé autour d'horaires souples et du télétravail ait une incidence négative sur les relations entre collègues. En réalité, même en travaillant à différents moments de la journée et dans des lieux distincts, le collaborateur moderne maintient la communication avec son équipe.

Ce dernier se voit comme un individu autonome mais capable aussi de cultiver les interactions sociales et la collaboration au sein des équipes.

 Je suis plus performant lorsque j'implique d'autres personnes

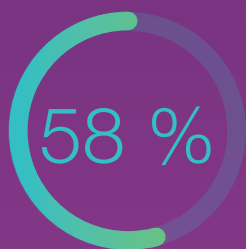
 Je préférerais travailler en équipe que seul(e)

MONDIAL

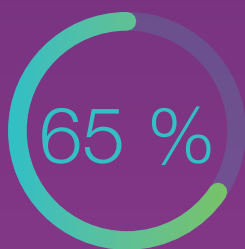


LE FACTEUR HUMAIN

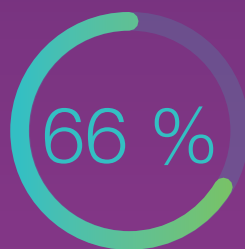
On estime que les robots et l'automatisation détruiront plus de **800 millions d'emplois** d'ici à 2030. Les nouvelles technologies vont également redéfinir en profondeur les processus quotidiens du monde du travail. Les collaborateurs redoutent-ils ces changements ou leur font-ils bon accueil ? En matière d'automatisation, l'impression est largement positive.



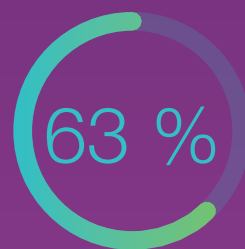
des collaborateurs estiment que l'automatisation leur permettra de dégager du temps pour se consacrer à des missions plus intéressantes



des collaborateurs accueillent favorablement l'automatisation qui les affranchit des tâches manuelles répétitives



des collaborateurs ne se préoccupent pas de l'impact de l'automatisation sur leur emploi

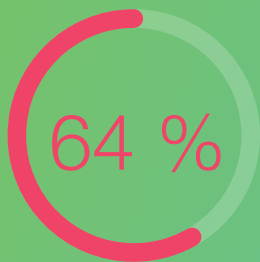


des collaborateurs ne pensent pas que l'automatisation affectera leur entreprise

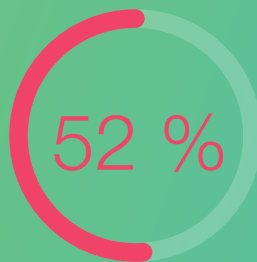
Nombre d'opérations que l'automatisation rationalisera et remplacera sont celles que les collaborateurs n'apprécient pas d'exécuter ou pour lesquelles ils ne se sentent pas compétents. Les collaborateurs accueillent avec bienveillance les technologies d'automatisation qui leur permettent de se concentrer sur l'aspect collaboratif, créatif et au final plus humain du travail.

Quelles sont les tâches préférées des collaborateurs ?

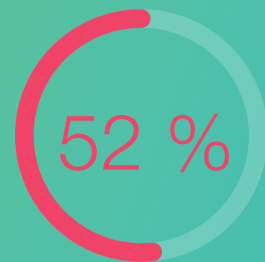
Résoudre des problèmes :



Travailler avec d'autres personnes :



Apprendre de nouvelles choses :



Ce que les collaborateurs déclarent savoir le moins bien faire :

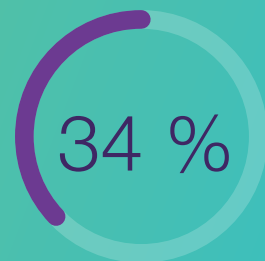
Rationaliser les processus :



Apprendre de nouvelles informations :



Analyser les données :



“ L’attitude positive face au changement que révèlent ces travaux est encourageante. Les collaborateurs reconnaissent que les technologies émergentes les dispenseront de certaines tâches et qu’elles leur permettront de se concentrer sur les aspects les plus intéressants de leur mission et auxquels ils apporteront un maximum de valeur. Il est important d’affronter ces changements de manière lucide et de les évoquer sans détours.

Personne ne sait exactement quel sera l’impact de l’automatisation dans les années à venir, notamment parce que son ampleur dépendra de la réaction de la société face à ces technologies. Faire face et s’interroger de manière positive est la bonne approche à adopter. La naïveté et l’ignorance concernant le potentiel de ces technologies et les évolutions probables qu’elles entraîneront constituent clairement un risque, tant pour la carrière des individus que pour les entreprises. ”

Tom Cheesewright, futuriste spécialisé



VERS L'OMNIPRÉSENCE DE L'AUTOMATISATION ?

Avec les progrès des technologies de l'apprentissage automatique, un nombre croissant d'entreprises cherchent à enrichir leur intelligence économique en exploitant le meilleur de l'IA. Même si l'automatisation inquiète de nombreux collaborateurs à propos de leur rôle futur, l'intelligence artificielle pose un problème plus abstrait.

En effet, tandis que l'automatisation enrichit des processus tactiques, l'IA touche aux aspects les plus humains du travail, à savoir optimiser la créativité, la résolution des problèmes voire la communication. Dans ce domaine, il est compréhensible que les collaborateurs soient plus sceptiques quant aux technologies de l'IA.



50 %

des collaborateurs sont sceptiques concernant l'IA



84 %

des collaborateurs préféreraient parler à un humain plutôt qu'à une machine



40 %

des collaborateurs constatent déjà le rôle que joue l'IA dans le fonctionnement quotidien de leur entreprise

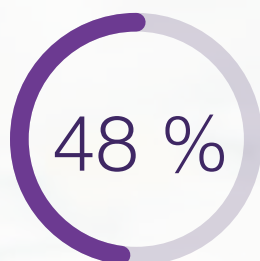
Qui est le plus méfiant quant à l'avenir de l'IA sur le lieu de travail ?



Moins de 35



35-44



45-54



55+

Même s'il semble plus logique que les collaborateurs les plus âgés se méfient de l'IA, ce sont en fait les nouvelles générations qui sont les plus sceptiques vis-à-vis de l'intelligence artificielle. La raison est peut-être liée au fait que les collaborateurs de moins de 30 ans sont plus conscients de leur exposition à l'IA. 50 % d'entre eux constatent l'importance de l'IA sur le lieu de travail contre seulement 27 % chez leurs collègues de plus de 55 ans. Ou bien est-ce une inquiétude croissante à propos de l'impact majeur de l'IA sur leur carrière dans les 20 prochaines années ou plus ?

“Selon les travaux réalisés par Frost & Sullivan, les collaborateurs ont sûrement raison de s'inquiéter : actuellement, environ 23 % des personnes interrogées ont déjà remplacé plus de 20 % des agents du service Client par des solutions technologiques tels que des robots pilotés par de l'IA. Et cette tendance ira crescendo dans les deux prochaines années car il est prévu de remplacer 34 % d'agents supplémentaires par des solutions automatisées ”

Melanie Turek, VP de la recherche chez Frost & Sullivan

COLLABORATEURS DE DEMAIN : LES QUATRE TENDANCES MAJEURES

La façon dont nous travaillons est en train d'évoluer. Les progrès technologiques, les collaborateurs qui travaillent depuis n'importe où ainsi qu'une nouvelle conception du travail sont au cœur de cette évolution.

Chaque génération de collaborateurs exige un environnement de travail plus sain, une plus grande liberté de collaboration ainsi qu'une implication plus directe dans l'orientation stratégique de l'entreprise. En même temps la crainte de l'IA et de l'automatisation a fait place à un optimisme vis-à-vis de ces outils conçus pour offrir le meilleur et non pas le pire.

Que ce soit pour améliorer leur créativité, créer des environnements collaboratifs ou parvenir à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et privée, la technologie est désormais perçue comme une alliée plutôt qu'un substitut au travail de l'humain. Les entreprises qui adhèrent à cette vision et adoptent la culture et les technologies qui favorisent cet état d'esprit seront les premières à prospérer à l'ère d'une collaboration de nouvelle génération. Voici quatre tendances à adopter pour que votre entreprise se développe à l'ère des collaborateurs de demain...

1. TRAVAILLER RIME AVEC FLUIDITÉ

Depuis un moment déjà, le travail ne se définit plus comme le lieu où vous allez travailler mais par ce que vous faites. Aujourd'hui, le concept du travail poursuit son évolution. En effet, grâce aux technologies mobiles et à une économie de plus en plus basée sur des missions courtes, le travail ne se définit plus par ce que vous faites, mais par votre façon de raisonner. Le travail devenant activable « à volonté », les collaborateurs modernes peuvent vraiment travailler partout et à tout moment. Pour s'adapter à cette évolution, les entreprises doivent adopter une approche également fluide qui s'appuie sur le modèle du « Travail à la demande », plutôt que d'imposer aux collaborateurs quand et où ils doivent être productifs.

2. TRAVAILLER RIME AVEC OUVERTURE

Avec des collaborateurs qui travaillent à différents moments et aux quatre coins du monde, collaborer est plus difficile qu'avant. Et pourtant, cela ne devrait pas être le cas. La collaboration est en train d'évoluer en raison des progrès technologiques. Les collaborateurs n'ont plus besoin de se trouver dans la même pièce pour partager les mêmes idées. Les entreprises doivent travailler dur pour accepter cette évolution et s'assurer que la Direction intégrera bien cette nouvelle culture de collaboration ouverte et non structurée. Pour autant, ce n'est pas la fin du travail dans les murs de l'entreprise. Les bureaux hybrides de demain devront au contraire créer un espace où les employés sur site et à distance pourront collaborer et s'épanouir.

3. TRAVAILLER RIME AVEC ÉQUILIBRE

Les collaborateurs d'aujourd'hui considèrent qu'un bon équilibre entre activité professionnelle et vie privée est une condition sine qua non plutôt qu'une faveur et les entreprises doivent commencer à raisonner de la même manière. L'équilibre entre vie professionnelle et privée ne se cantonne pas à la productivité et concerne désormais aussi bien l'engagement du collaborateur que son bien-être psychologique. Les collaborateurs qui sont parvenus à un équilibre sain entre travail, activités personnelles, responsabilités familiales et attention portée à leurs animaux de compagnie, sont ceux qui contribueront le plus sûrement à ouvrir de nouvelles perspectives et à explorer de nouvelles pistes. La créativité humaine devenant la force motrice de la nouvelle économie du travail, il sera crucial pour les entreprises d'encourager cet état d'esprit serein pour s'assurer de rester leaders sur leur marché.

4. TRAVAILLER RIME AVEC INVESTISSEMENT PERSONNEL

Concernant les craintes vis-à-vis des robots voleurs d'emplois, l'IA et l'automatisation ont en réalité vocation à améliorer la nature du travail. Dispensés d'exécuter des opérations fastidieuses qui seront confiés à des robots, les collaborateurs pourront se concentrer sur des tâches à la fois plus intéressantes, créatives et humaines. Les employés pourront personnaliser leur emploi du temps et leur façon de travailler pour accomplir leur mission de manière optimale. Aujourd'hui, le travail le plus intéressant est celui qui repose sur la créativité, la collaboration et la communication, des valeurs qui devraient prendre de l'ampleur dans les années à venir. L'automatisation n'est là que pour assister les collaborateurs et le travail restera fondamentalement l'apanage des humains.



1^{ère} plateforme mondiale qui unifie la voix, la vidéo et la messagerie instantanée.

À propos de Fuze

Fuze propose une plateforme de communications unifiées basée dans le Cloud. Adaptée aux méthodes de travail modernes, Fuze unifie les communications et les connaissances de l'entreprise. Grâce à une application unique réunissant la voix, la vidéo et la messagerie instantanée, il est désormais possible de communiquer à tout moment, partout et avec le terminal de son choix.

Pour en savoir plus sur Fuze : fr.fuze.com