



Casser les codes d'ici **2020**

Comment les DSI façonnent le monde
du travail de demain



INTRODUCTION

Les progrès technologiques, les nouvelles exigences des collaborateurs et les modes de travail en pleine évolution sont en train de redéfinir la manière dont nous travaillons.

Une diversité croissante d'avis et d'attentes des collaborateurs est au cœur de cette révolution. En effet, ces derniers exigent la même qualité d'expérience au travail que dans leur vie privée avec plus de souplesse concernant le lieu et la façon de travailler.

Qui plus est, une nouvelle génération de collaborateurs maîtrisant les nouvelles technologies et n'ayant jamais connu le monde sans smartphone, la génération Applis, va bientôt entrer sur le marché du travail. Et elle compte bien travailler comme elle l'entend, quand elle le veut et avec les technologies de son choix.

Toutes ces dynamiques sont en train de converger pour créer un environnement toujours plus complexe pour les DSI. En effet, ces derniers doivent jongler entre les exigences des plus jeunes et celles des collaborateurs plus expérimentés tout en relevant les défis liés à leurs responsabilités opérationnelles, aux pressions budgétaires et aux attentes des clients.


Cependant, les DSI d'aujourd'hui envisagent plutôt ces défis comme une opportunité majeure de façonner le monde du travail de demain. Ils sont sur le point de procéder à des bouleversements majeurs et sont déjà au cœur de l'innovation et de la transformation digitale.

Mais les dirigeants de l'entreprise se mettent en travers de leur route. En effet, plutôt que de laisser les DSI innover, certains cadres dirigeants tentent de confiner l'IT à une fonction de réduction des coûts en insistant sur sa mission de gestion des outils existants.

Ce rapport présente une vision du monde du travail de demain à travers le prisme de DSI visionnaires. Il s'appuie sur une enquête d'envergure mondiale réalisée auprès de 900 Décideurs informatiques, 6600 employés et 3300 ados âgés de 15 à 18 ans qui représentent la génération Applis.

Y sont explorés les principaux domaines de changement qui s'opèrent dans le monde du travail, que ce soit la manière dont nous communiquerons et collaborerons demain ou comment et où nous travaillerons ainsi que l'influence des nouvelles technologies. Ce rapport analyse aussi la façon dont les DSI modernes s'affranchissent de leurs contraintes opérationnelles quotidiennes et présente les approches de ceux d'entre eux qui participent déjà au changement qui est en train de s'opérer à travers le monde.

Enquête d'envergure mondiale auprès de 900 décideurs informatiques, 6600 employés et 3300 ados âgés de 15 à 18 ans représentant la génération Applis.



LES COLLABORATEURS DE DEMAIN

Des équipes fusionnelles au cœur de l'innovation

Les collaborateurs n'ont jamais été aussi différents. Au cours des 50 dernières années, ce sont plusieurs vagues de nouveaux collaborateurs qui se sont succédées au travail, chacune avec son lot d'attentes, de préférences et d'approches technologiques.

Aujourd'hui, les entreprises sont confrontées à un nouveau défi : la génération Applis. Ayant grandi avec un smartphone dans les mains et un accès illimité à Internet, la génération Applis apporte une dynamique entièrement nouvelle et n'envisage pas de travailler sans être connectée en permanence.

Quelles sont les attentes des collaborateurs en matière de technologies ?

Dirigeants d'entreprise

Baby Boomer
(1946-1964)



Courrier postal



Mémo



Téléphone



Fichier rotatif

Collaborateurs en poste

Génération X
(1965-1980)



Fax



Email



PC



Stylo

Collaborateurs en poste

Génération Y
(1981-1999)



Email



SMS



Portable



Smartphone

Collaborateurs de demain

Génération Applis
(post-1999)



Vidéo



Applis



Tablette



Smartphone

PRÉFÉRENCES TECHNOLOGIQUES

INTÉGRER LES DIFFÉRENTES GÉNÉRATIONS DE COLLABORATEURS

Collaborateurs et décideurs informatiques accueillent plutôt bien la diversité générationnelle sur le lieu de travail.

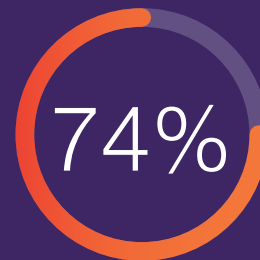
Ils estiment que l'arrivée de la génération Applis est une bonne occasion pour repenser les pratiques de travail actuelles et générer davantage d'innovation. C'est peut-être une surprise, mais ce sont les collaborateurs de 35 ans et plus qui sont les plus réceptifs au changement.



des collaborateurs travaillant dans un bureau pensent que les plus jeunes apporteront un renouveau technologique

35+

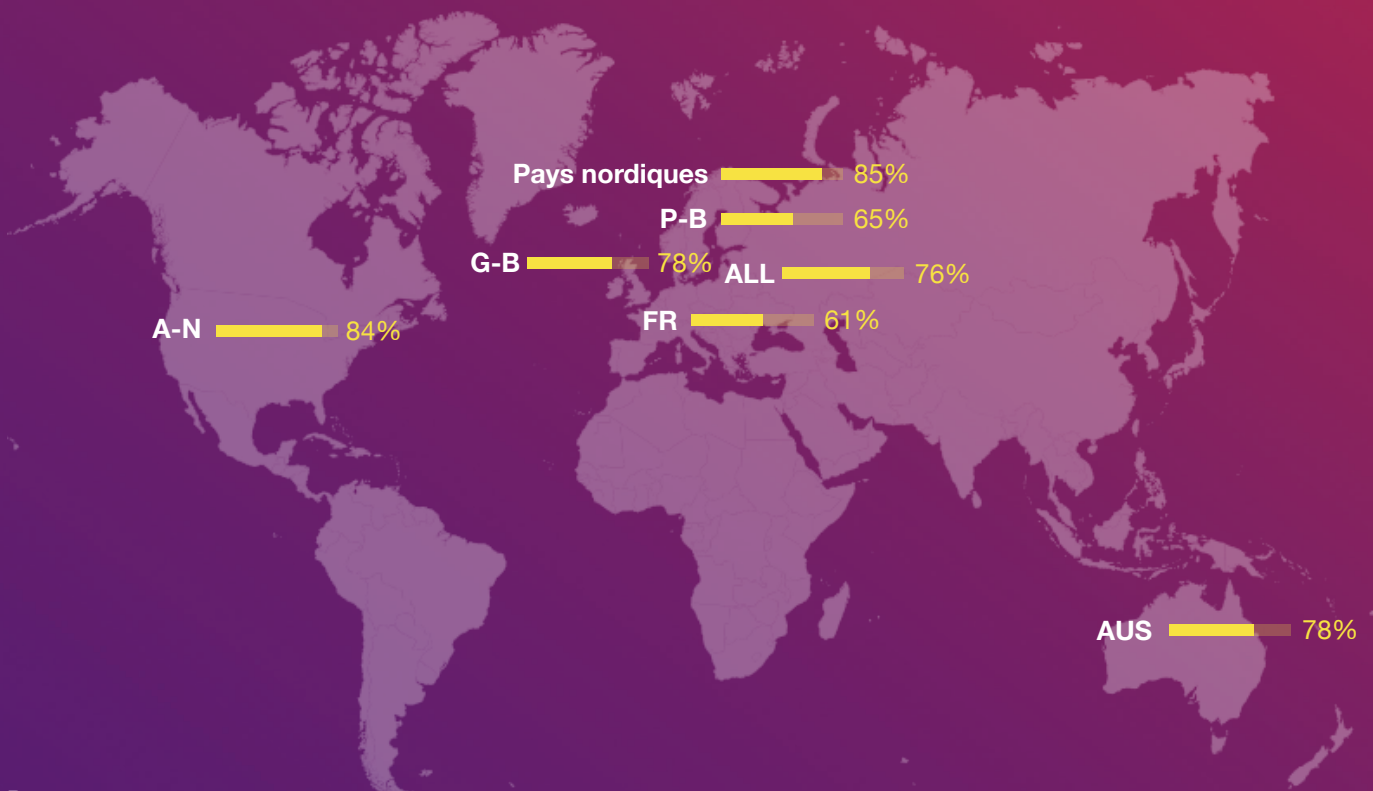
C'est l'âge des collaborateurs qui sont les plus réceptifs aux jeunes arrivant sur le marché du travail



des décideurs IT pensent que les collaborateurs les plus jeunes contribuent à piloter l'innovation

Décideurs informatiques à travers le monde qui voient les plus jeunes comme un avantage pour l'entreprise

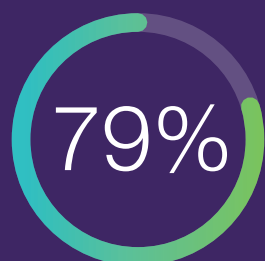
Dans le monde 82%



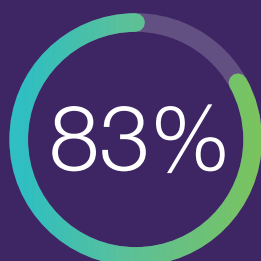
LE LIEU DE TRAVAIL DE DEMAIN

Super mobile, super connecté

Même si la souplesse dans l'organisation du travail ne date pas d'hier, nombreux sont les collaborateurs qui continuent de penser que pouvoir travailler de manière agile relève plus de l'avantage que du choix. Cependant, cette perception est en train d'évoluer car les collaborateurs envisagent désormais la souplesse au travail comme une nécessité et non plus comme une option. Et cette vision prendra de l'ampleur plus les collaborateurs de la génération Applis avanceront dans leur carrière.



des collaborateurs de la génération Applis aimeraient travailler depuis chez eux



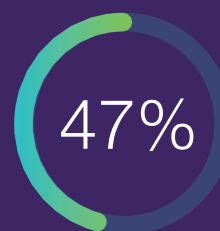
des collaborateurs n'estiment pas utile d'être au bureau pour être productifs

Travailler chez soi séduit



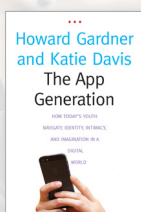
des collaborateurs

Mais seulement



le font

“ La jeunesse d'aujourd'hui est la première génération à se définir par rapport à la technologie plutôt que d'après des événements politiques ou économiques clés. Plutôt que de vouloir explorer et expérimenter par elle-même, la génération Applis est en quête permanente de nouveaux outils. Elle veut savoir ce qu'ils valent, quel est leur intérêt et ce qui viendra ensuite. L'abondance de choix permet à la jeune génération d'adopter la solution la meilleure et la plus fiable. ”



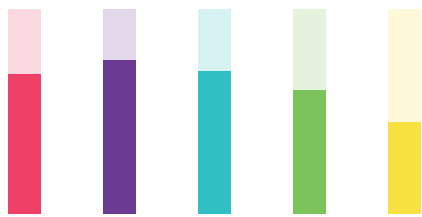
Howard Gardner et Katie Davis
Respectivement professeurs à l'Université d'Harvard et de Washington et auteurs de « *The App Generation: How Today's Youth Navigate Identity, Intimacy, and Imagination in a Digital World* »

Souplesse au travail - Préférences (par âge)

16-24 25-34 35-44 45-54 55+

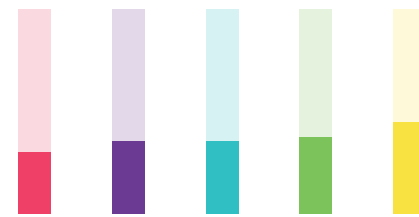
J'aimerais avoir plus de mobilité au travail

70% 71% 69% 61% 49%



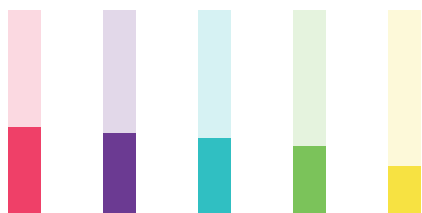
Je travaille déjà depuis chez moi

35% 36% 37% 39% 42%



Je souhaiterais travailler depuis chez moi mais c'est impossible

42% 42% 39% 35% 27%



Souplesse au travail - Préférences (par région)

Travaille actuellement à la maison Souhaite travailler depuis chez soi Apprécie de travailler chez soi avec des outils adéquats

MONDE

37%
38%
70%

Pays nordiques

38%
35%
66%

R-U

37%
37%
67%

P-B

40%
32%
57%

A-N

40%
45%
79%

FR


33%
40%
71%

ALL

36%
36%
78%

AUS

41%
45%
74%



“ Nous assistons ces dernières décennies à une mutation profonde de l’environnement de travail traditionnel. À une époque où le travail est devenu mobile et globalisé et où le Cloud permet aux entreprises de faire à peu près tout ce qu’elles souhaitent, l’environnement de travail doit évoluer. Le travail au bureau doit être redéfini pour soutenir les collaborateurs et stimuler la productivité. Il est donc indispensable de déployer des espaces de travail souples et qui facilitent la formation d’équipes, les échanges et la transformation des idées en innovations pour faire évoluer le marché. ”

Dan Newman, Analyste en chef et partenaire fondateur de Futurum Research

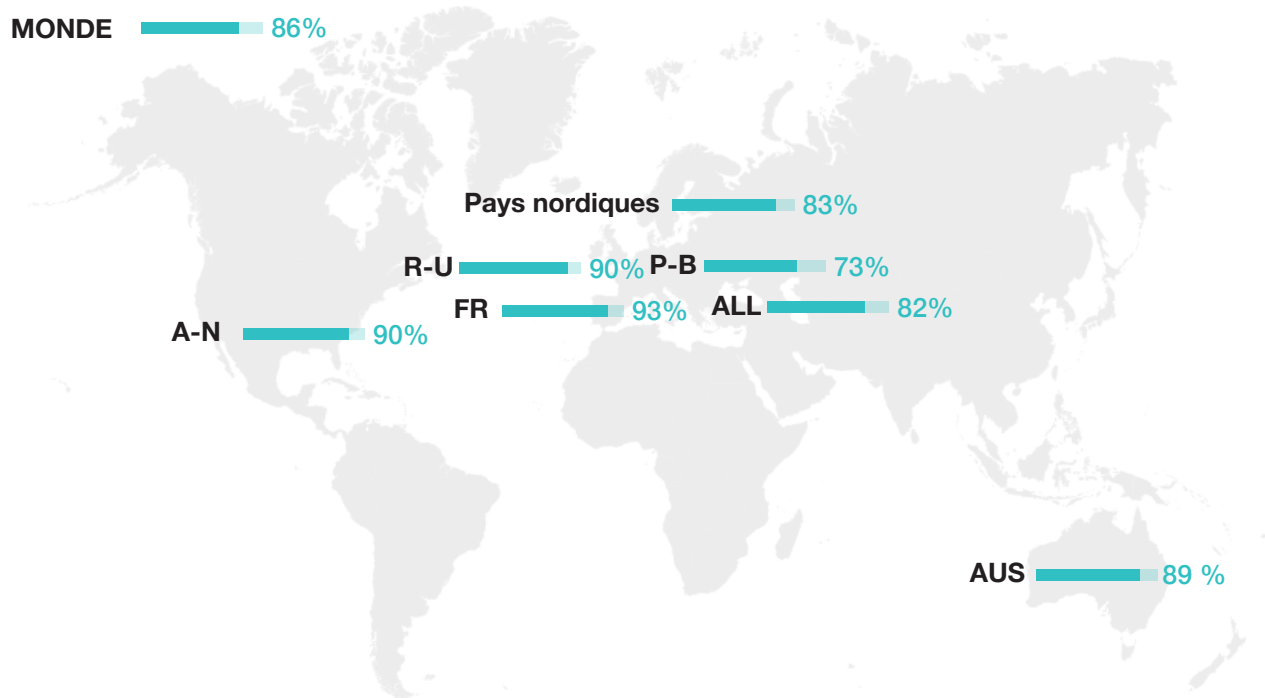


LA MORT PROGRAMMÉE DU TRAVAIL AU BUREAU ?

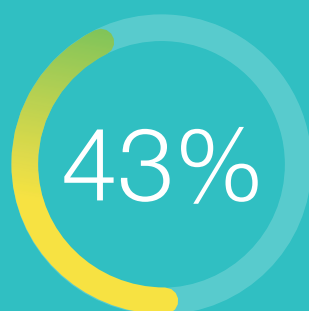
Même si le télétravail jouera un rôle important pour définir le monde du travail de demain, il est peu probable que l'environnement de travail traditionnel finisse par disparaître.

Même si les collaborateurs exigent de pouvoir travailler à la fois avec souplesse et à distance, 86 % d'entre eux déclarent qu'une interaction directe sera toujours indispensable. Près des trois quarts (71%) de la génération Applis estiment qu'il est important d'être en contact direct avec ses collègues.

Pourcentage de collaborateurs déclarant que les échanges face à face resteront importants



Cependant, les espaces de travail ouverts connaissent actuellement un certain revers suite à des études dénonçant le caractère plus bruyant, moins intime et préjudiciable à la santé de ces environnements. L'avenir du monde du travail exige que les bureaux soient conçus pour les collaborateurs, avec des espaces de travail permettant de réunir des équipes, de déclencher des conversations et de faire jaillir les meilleures idées.



des collaborateurs estiment qu'ils seraient plus productifs chez eux



des collaborateurs apprécieraient de travailler à distance plus souvent s'ils pouvaient le faire

“ Nombreux sont ceux qui s'inquiètent des conséquences du travail à distance sur la culture d'entreprise, mais, pour nous, c'est l'inverse qui est vrai. En effet, pouvoir entrer en contact avec des collègues, où que vous soyez, nous semble plutôt être un avantage. Nous sommes désormais en mesure d'offrir l'expérience du bureau aux télétravailleurs ; ils peuvent notamment rejoindre facilement une réunion en cours, participer à des visioconférences à l'heure du déjeuner ou encore à des conférences organisées avec tout le personnel, peu importe où ils se trouvent. ”

Andy Yates, ThoughtWorks

ThoughtWorks®

LE BUREAU DE DEMAIN

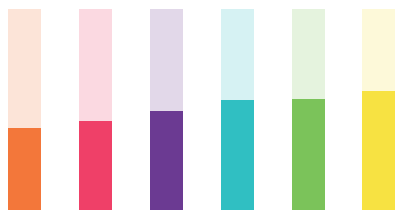
Selon les générations, les opinions divergent quant aux technologies « indispensables » pour travailler.

Technologies essentielle au bureau

■ Génération Applis
 ■ 16-24
 ■ 25-34
 ■ 35-44
 ■ 45-54
 ■ 55+

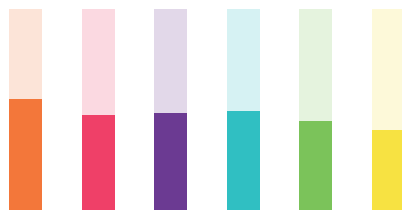
Téléphone de bureau

43% 45% 54% 59% 58% 62%



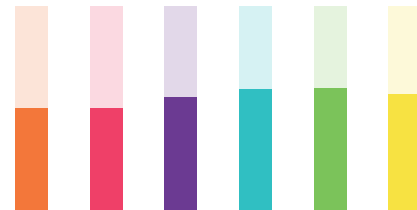
Smartphone

60% 48% 49% 49% 46% 43%



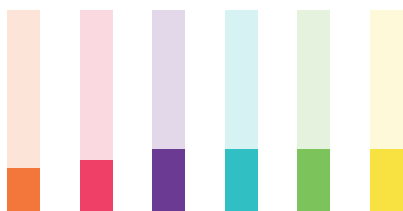
Ordinateur de bureau

55% 55% 61% 63% 63% 62%



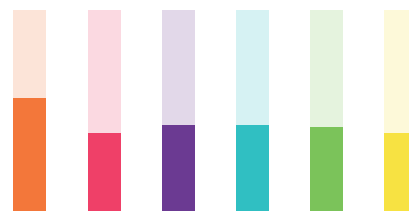
Télécopieur

24% 29% 35% 35% 36% 36%



Portable

59% 43% 46% 45% 42% 42%



Ces éléments retracent l'évolution du bureau ou de l'espace de travail traditionnel où le téléphone et l'ordinateur de bureau cèdent leur place au smartphone qui devient l'outil de travail de référence.

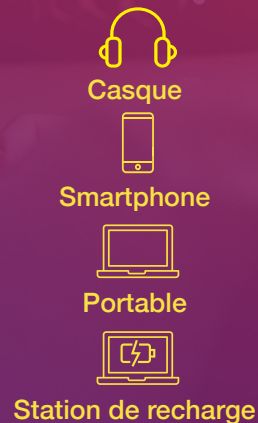
Le bureau d'hier



Le bureau d'aujourd'hui



Le bureau de demain

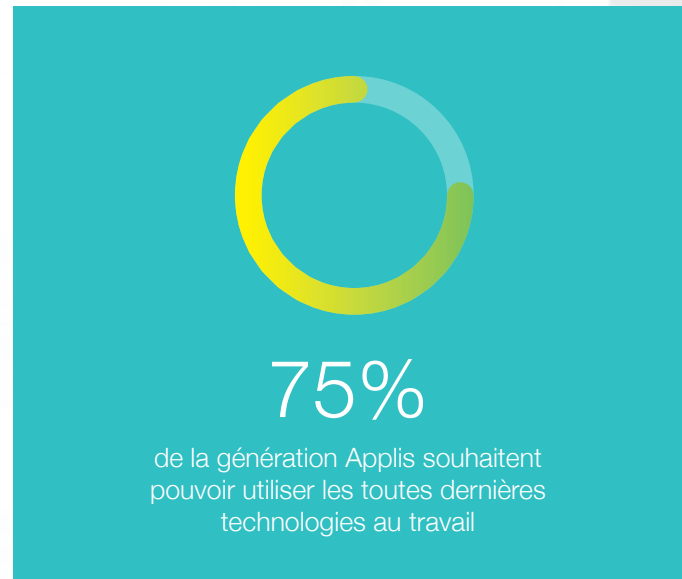


TECHNOLOGIE DE DEMAIN

Simplification, collaboration et expérience semblables à celles de la vie privée

Les collaborateurs de demain exigeront des technologies adaptées à la manière dont ils souhaitent travailler, échanger et collaborer. Au cœur de cette tendance se trouvent les avantages offerts par les équipements grand public, de nombreux collaborateurs recherchant la même utilisabilité, accessibilité et intégration sans heurt au travail que dans la vie privée.

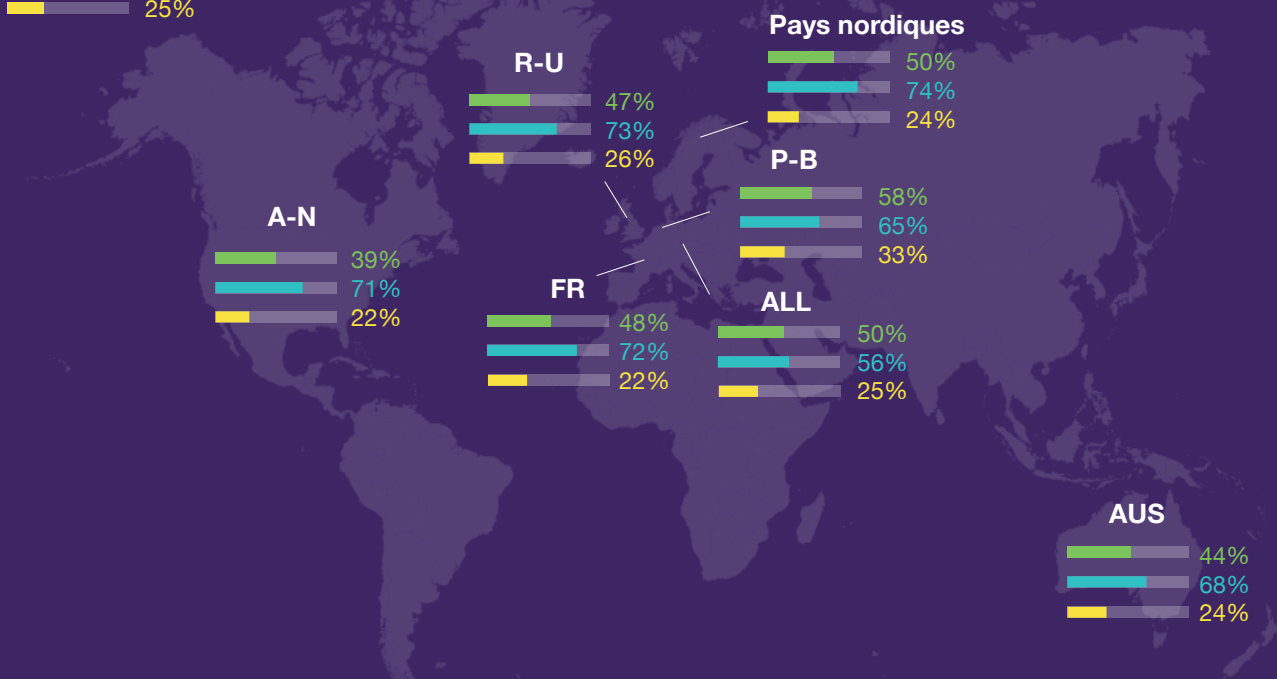
Qui plus est, les trois quarts de la génération Applis souhaitent pouvoir utiliser les technologies les plus récentes pour travailler, ce qui ajoute de la pression aux DSI qui doivent déployer des technologies offrant une expérience au travail aussi riche que dans la vie privée.



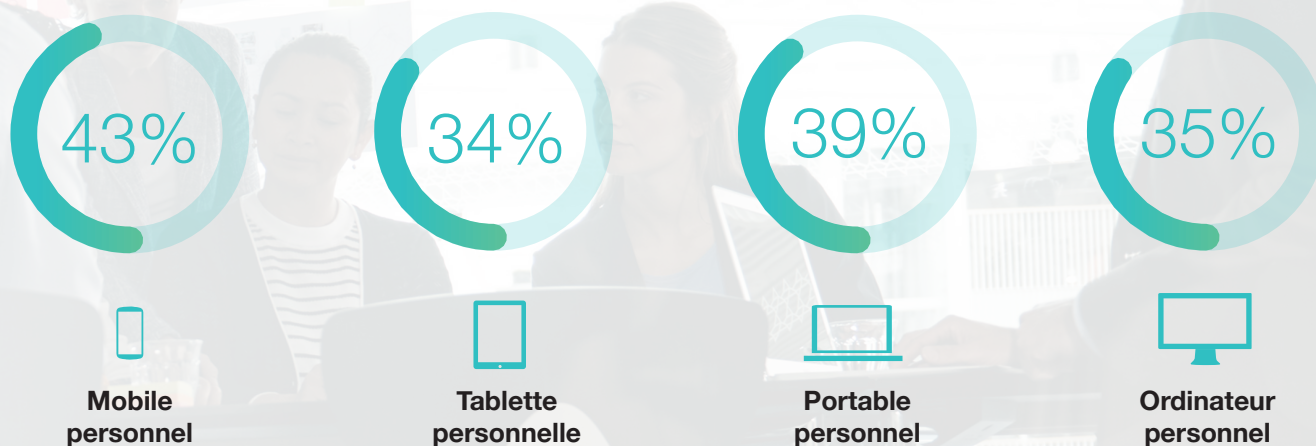
Taux de satisfaction des collaborateurs concernant la technologie fournie au travail

- Mon employeur ne fournit pas la technologie qui me permettrait de travailler efficacement
- La technologie fournie au travail est la même pour tous
- La technologie disponible au travail est obsolète

MONDE



Pourcentage de collaborateurs utilisant leurs équipements personnels pour travailler



Cette enquête souligne aussi une constante au sein de la génération Applis. En effet, cette dernière adoptera sa technologie personnelle si les solutions fournies par l'entreprise n'offrent pas les mêmes fonctionnalités et avantages que celles qu'elle a l'habitude d'utiliser :



88%

utilisent leur smartphone tous les jours



75%

utilisent leur ordinateur portable au moins 3 fois par semaine




49%

utilisent leur tablette au moins 3 fois par semaine

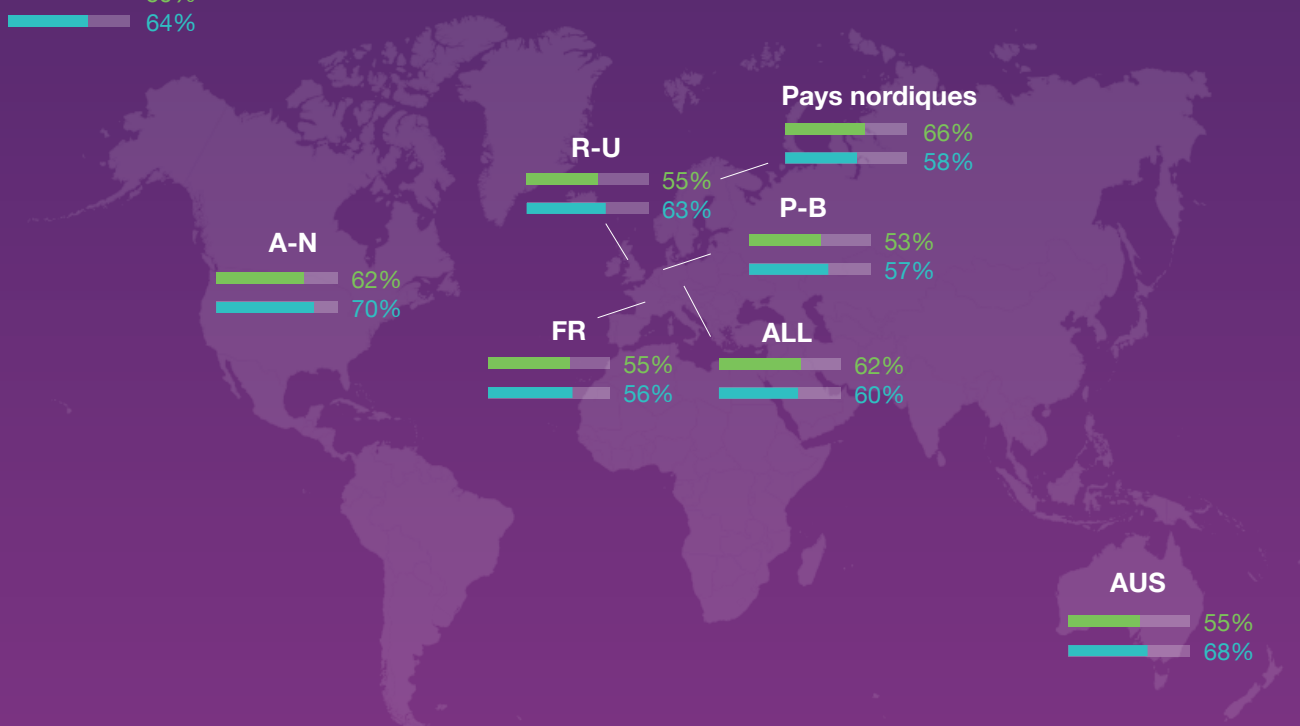
LES PRIORITÉS DE L'IT : COLLABORATION ET COMMUNICATION

Plus la revendication de pouvoir travailler de manière mobile et souple prendra de l'ampleur, plus la communication et la collaboration deviendront une priorité pour les DSI. Déjà 78% des décideurs informatiques estiment que les outils de collaboration seront incontournables en raison de l'émergence du télétravail et de l'éclatement géographique des collaborateurs. 59% des décideurs IT considèrent aussi l'adoption des nouvelles plateformes de communication comme une priorité élevée. Néanmoins, ces derniers doivent trouver un savant équilibre entre rechercher des outils les plus récents pour améliorer la productivité et supprimer les outils de communication et de collaboration redondants.

 Adopter de nouvelles technologies de communication est une priorité

 Réduire le nombre d'applis simplifierait la communication

MONDE



“ Nous pensons que la DSI est bien plus qu'un fournisseur de services. En fait, l'IT est le cœur de l'entreprise. Nous nous appliquons à réinvestir dans notre pile technologique et à la reconstruire pour qu'Exide soit une entreprise où et avec laquelle il fait bon travailler. Nous sommes en quête de technologies qui rendent les employés plus collaboratifs, qui réduisent nos déplacements en avion, qui réunissent nos différentes équipes et qui améliorent nos performances globales au travail. Et nous le faisons aussi de manière à offrir à nos collaborateurs une expérience identique à celle éprouvée dans la vie privée. ”

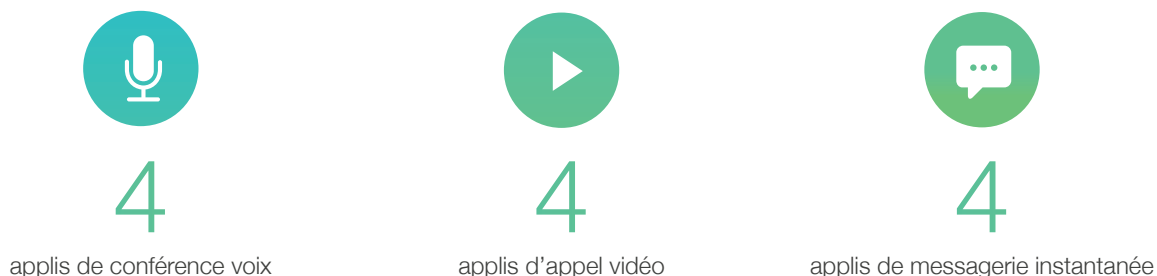
Sean Burke, Directeur du système d'information et du Numérique chez Exide

EXIDE

PETITES APPLIS ET GROS PROBLÈMES

Les décideurs informatiques se battent contre la menace que représente la prolifération des applications pour la productivité des collaborateurs qui jonglent entre différents outils et équipements pour partager, se connecter et communiquer.

Nombre moyen d'outils fournis par les départements IT à travers la planète



Les DSI sont également inquiets de la complexité et de l'administration de leurs systèmes de communication existants. Ce qui confirme un besoin évident d'enrayer la multiplication des applications et de simplifier l'IT, à la fois pour l'entreprise et pour chacun des collaborateurs.

De nombreux décideurs IT estiment que l'infrastructure de communication est une source d'inquiétude



MONDE



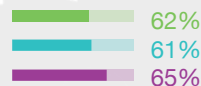
Pays nordiques



R-U



P-B



A-N



FR



ALL



AUS



LE DSI DE DEMAIN

Libérer l'IT de la pression des dirigeants de l'entreprise

Face à la dynamique liée au lieu de travail d'aujourd'hui et de demain, les DSI ont du pain sur la planche. Qu'il s'agisse de répondre aux attentes des collaborateurs qui évoluent sans cesse, de déployer de nouvelles technologies ou de s'adapter à des environnements de travail flexibles, le département IT est dans l'œil du cyclone de l'innovation.

Même si les DSI devront inéluctablement procéder à des changements en profondeur, cette enquête indique que les cadres dirigeants les contrarient dans leurs projets en insistant trop sur leur rôle opérationnel au quotidien et sur la réduction des coûts IT.

Cependant, un nombre important (77%) de Décideurs IT estiment que leur département est capable de conduire leur entreprise au succès. En fait, ils sont déjà tournés vers l'avenir et sont en train de façonner leurs équipes, technologies et stratégies pour relever les défis de demain.

VOICI COMMENT...

1. PILOTER L'INNOVATION

La majorité des décideurs informatiques sont persuadés qu'innover fait partie intégrante de leur mission et ils ont confiance dans leur capacité à mener leur entreprise vers la réussite. Cependant, cette volonté d'instaurer le changement ne se retrouve pas dans le temps dont disposent en réalité les décideurs informatiques pour planifier l'innovation.



78%

des décideurs IT déclarent que la capacité du département IT à innover est indispensable au succès de l'entreprise



77%

des décideurs IT estiment que leur département est en mesure de conduire leur entreprise au succès

Cependant, seulement



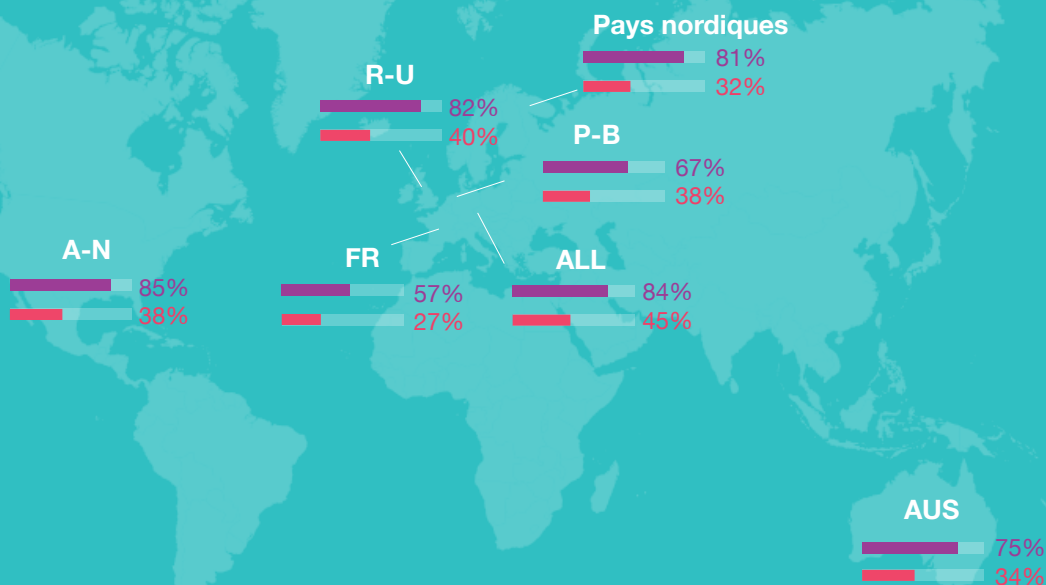
37%

des décideurs IT à travers le monde consacrent assez de temps à l'innovation

LES DSI SOUHAITENT INNOVER, MAIS NE PEUVENT Y CONSACRER ASSEZ DE TEMPS

■ La capacité du département IT à innover est critique pour la réussite de l'entreprise

■ Les départements IT qui consacrent assez de temps aux innovations à apporter



“ Les entreprises doivent aujourd’hui réagir rapidement, notamment à l’environnement et aux exigences des clients et des collaborateurs qui évoluent en permanence. Nous sommes en train de mettre en place une équipe IT à la fois agile et capable de prendre des décisions et d’agir rapidement. ”

Heather Jenson, Directeur de l’IT interne chez Trustpilot

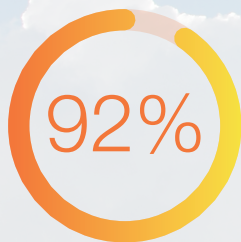
 TRUSTPILOT

2. MIGRER VERS LE CLOUD

L'avenir du Cloud se construit maintenant. En effet, deux tiers des dirigeants ont déjà mis en place une stratégie Cloud formelle dans toute ou partie de leur entreprise et 80% des entreprises disposent d'un expert en interne pour piloter la migration vers le Cloud.

D'ici fin 2017, 97% des entreprises prévoient de déployer une stratégie Cloud formelle tandis que 92% embaucheront un expert pour la piloter.

Migrer vers le Cloud est une condition sine qua non pour conserver une longueur d'avance. Cependant, le département IT ne pourra réellement innover et générer un véritable avantage concurrentiel qu'après avoir défini son plan de migration ainsi que les éléments stratégiques à faire migrer, et à condition qu'ils puissent utiliser les économies réalisées grâce au Cloud pour financer l'innovation .

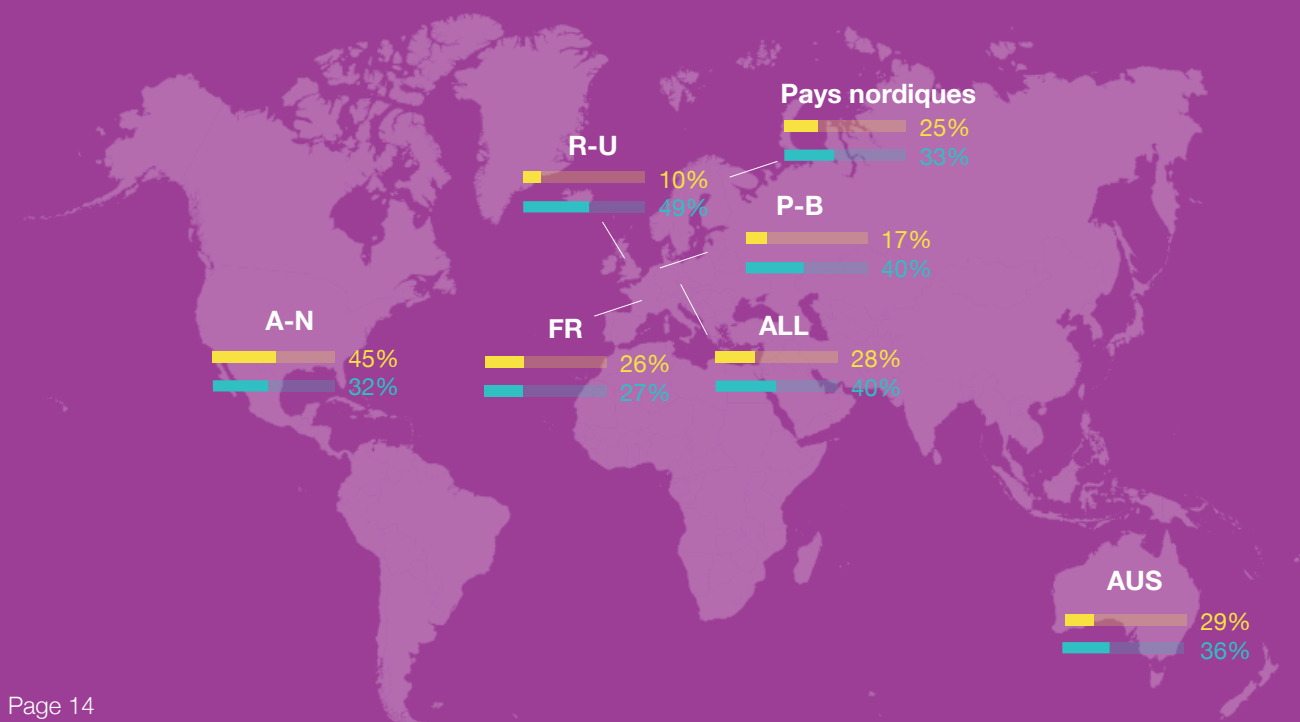


des entreprises auront un expert Cloud en interne d'ici fin 2017

Décideurs IT ayant une stratégie/initiative Cloud formelle

 Dans toute l'entreprise

 Sur une partie de l'entreprise



“ Migrer vers le Cloud a été comme un deuxième souffle pour Kronos, nos clients et nos collaborateurs. Nous avons adopté un modèle « ...sous la forme de Services » pour faire aussi simple que possible. Si bien que nos offres de produits SaaS facilitent et accélèrent les déploiements auprès de nos clients. Les solutions de communications unifiées sous la forme de services (UCaaS) simplifient la collaboration via une application unique notamment pour la voix, la vidéo, le partage de contenu, les conférences téléphoniques, les salles de conférence et la gestion de projets en mode agile de type « scrum », tout en simplifiant grandement les acquisitions et les déménagements physiques. Grâce à notre structure organisationnelle ITaaS, nos services IT s’alignent directement sur les fonctions métier, ce qui permet de gérer le caractère répétitif associé aux applications (qui font l’objet de nombreuses mises à jour chaque année) et aux processus SaaS. Notre activité évolue rapidement et l’adoption du Cloud et du modèle « ...sous la forme de Services » à travers toute l’entreprise nous donne les moyens d’aller encore plus vite. ”

John McGregor, DSI de Kronos 

3. PRIVILÉGIER LA GÉNÉRATION DE REVENUS À LA RÉDUCTION DES COÛTS

91% des décideurs informatiques déclarent être sous la pression des dirigeants qui leur demandent de réduire les dépenses IT. On compte sur la plupart d’entre eux pour économiser environ 12% au cours des 5 prochaines années et 44% sont évalués d’après leur capacité à réduire les coûts. Cependant, les décideurs informatiques ne souhaitent pas être réduits à une simple fonction de diminution des coûts. Au contraire, 47% souhaitent que les dirigeants de l’entreprise mesurent la fonction de l’IT selon sa capacité d’innovation. 40% souhaitent être évalués en fonction des revenus qu’ils génèrent plutôt que d’après les coûts qu’ils peuvent éliminer.




des DSI déclarent que leur entreprise est trop obsédée par la réduction des coûts IT

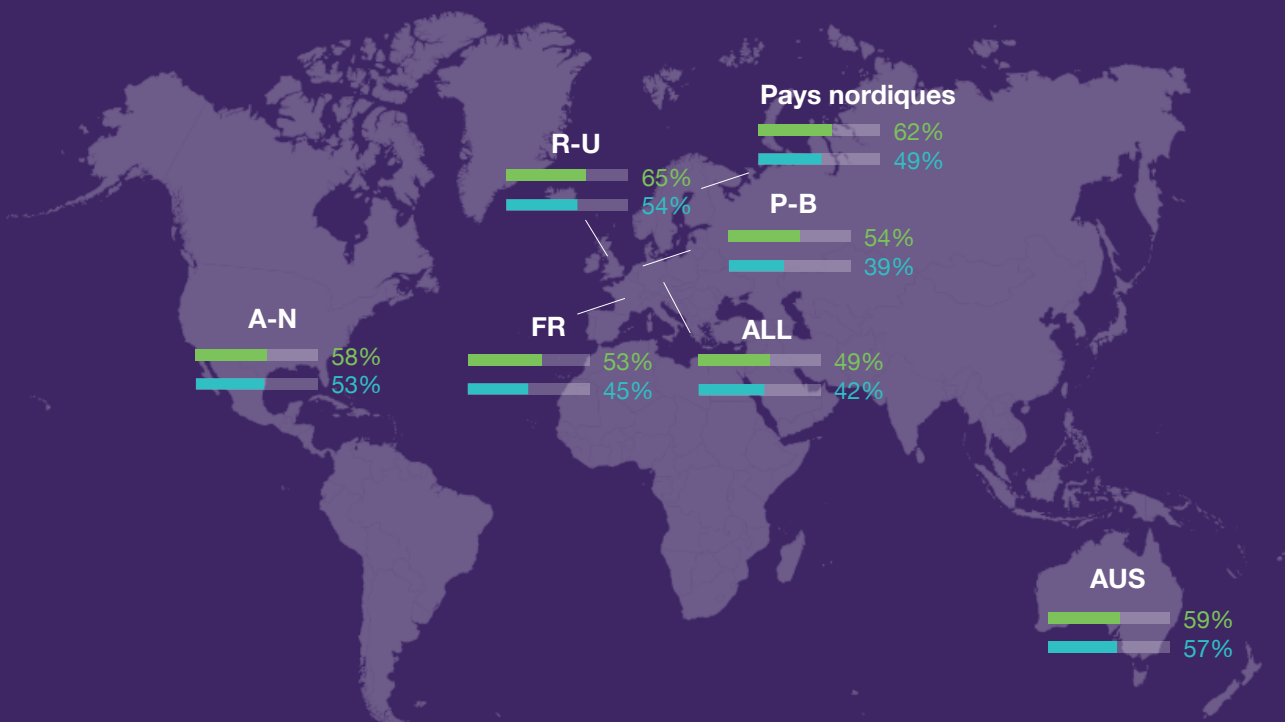


des DSI estiment que le département IT n’est pas évalué comme il faut

Les décideurs informatiques sont sous pression pour réduire les coûts

 Mon entreprise insiste trop sur la réduction des coûts IT

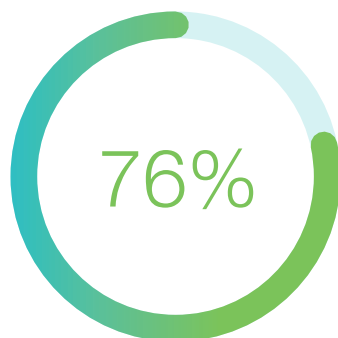
 Ma Direction Générale n’évalue pas l’IT de la bonne façon



4. CRÉER DES EXPÉRIENCES SATISFAISANTES

Face au monde du travail brassant toujours plus de générations, les décideurs informatiques doivent envisager les utilisateurs comme des consommateurs de technologies plutôt que comme des collaborateurs. Ceci exige d'investir dans une technologie qui offre une expérience de type consommation et qui garantit simplicité et utilisabilité.

Les décideurs informatiques voient l'arrivée imminente de la génération Applis comme une bonne chose car ces plus jeunes, qui n'ont jamais connu un monde sans smartphone ni accès instantané à Internet, redéfinissent les attentes.



des décideurs IT estiment que le succès des nouvelles technologies est lié à la satisfaction de l'utilisateur

5. RÉDUIRE LA COMPLEXITÉ

La complexité de l'IT monopolise beaucoup de ressources en termes de temps. En effet, certains départements passent actuellement 83% de leur temps à gérer les plateformes IT et de communication et à résoudre des problèmes.

Cependant, la plupart des décideurs informatiques entrevoient de nombreuses opportunités pour libérer leurs équipes des contraintes opérationnelles quotidiennes et nombreux sont ceux qui initient déjà des changements. 67% d'entre eux cherchent activement à réduire la prolifération des applications.

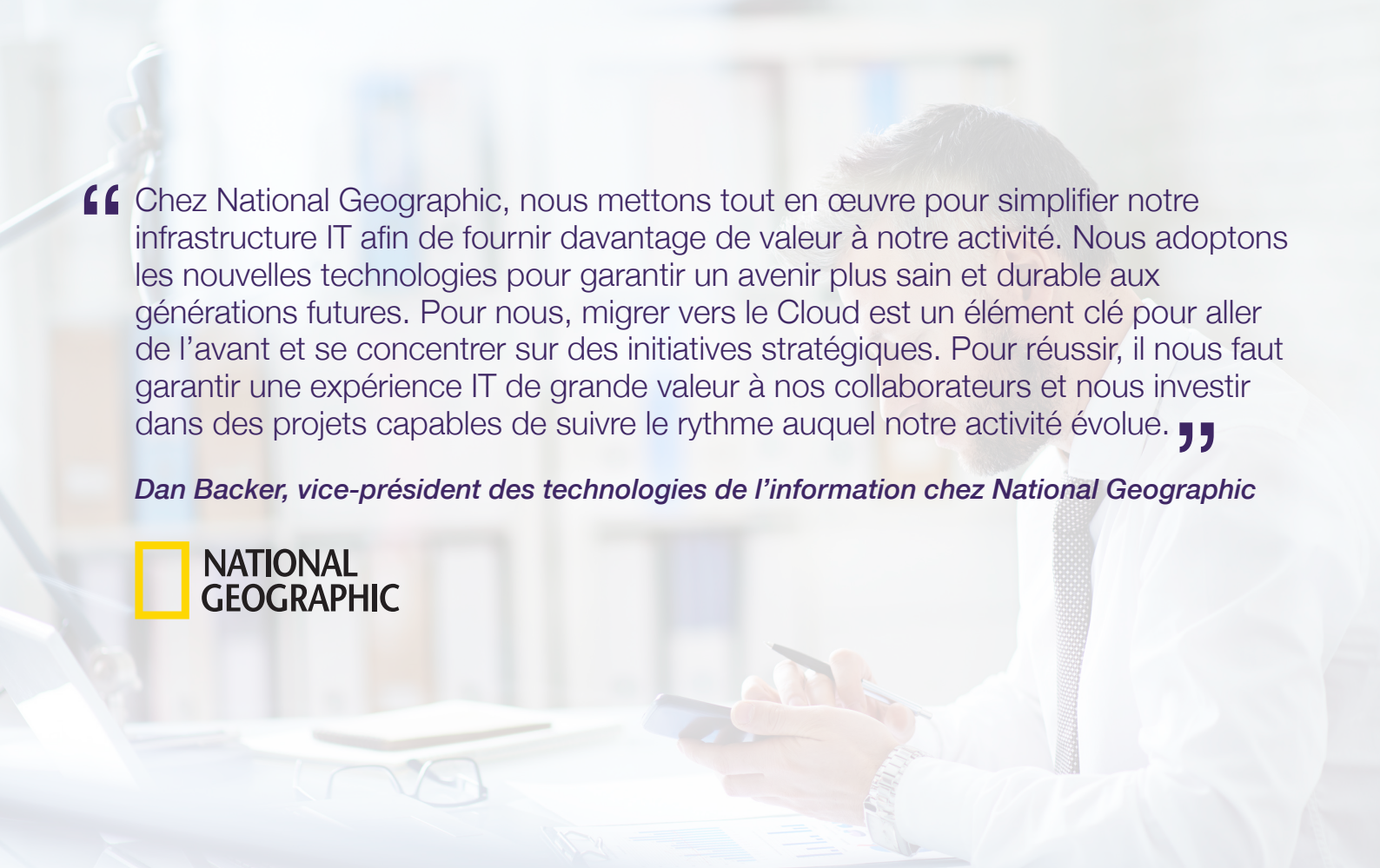
En simplifiant les infrastructures IT, en réduisant le nombre d'applications, en fournissant aux collaborateurs des alternatives pratiques et en s'appuyant sur une application unique, les décideurs informatiques peuvent largement transformer l'IT en une source d'innovation et de nouvelles approches.



Le temps consacré par le département IT pour gérer les plateformes IT et de communication et résoudre les problèmes des utilisateurs



des décideurs informatiques souhaitent réduire le nombre d'applications



“ Chez National Geographic, nous mettons tout en œuvre pour simplifier notre infrastructure IT afin de fournir davantage de valeur à notre activité. Nous adoptons les nouvelles technologies pour garantir un avenir plus sain et durable aux générations futures. Pour nous, migrer vers le Cloud est un élément clé pour aller de l’avant et se concentrer sur des initiatives stratégiques. Pour réussir, il nous faut garantir une expérience IT de grande valeur à nos collaborateurs et nous investir dans des projets capables de suivre le rythme auquel notre activité évolue. ”

Dan Backer, vice-président des technologies de l’information chez National Geographic



EN CONCLUSION

La façon dont nous travaillons est en train d’évoluer. Les progrès technologiques ainsi que la diversité croissante et les attentes nouvelles des collaborateurs sont en train de bouleverser le monde du travail. Et les décideurs informatiques seront également les acteurs de cette révolution.

Plutôt que de voir la complexité du monde du travail contemporain comme une barrière, les décideurs informatiques d’aujourd’hui voient dans ces défis une occasion rêvée pour transformer leurs équipes, leurs technologies et leur stratégies afin de définir le monde du travail de demain.

Les décideurs IT ont compris les attentes des collaborateurs modernes ainsi que la nécessité de leur offrir une expérience aussi riche au travail que dans leur vie privée pour augmenter leur productivité. Ils sont déjà en train de rationaliser les infrastructures IT et de communication et saluent l’arrivée imminente de la génération Applis qui ouvrira de nouvelles perspectives.

Les décideurs informatiques sont prêts à procéder à des changements de fond. Pour ce faire, il leur faut sensibiliser leur hiérarchie au rôle critique de l’innovation technologique pour créer un avantage concurrentiel.

Plutôt que d’être cantonnés à une fonction de réduction des coûts, les décideurs IT souhaitent être reconnus pour leur capacité à créer de la valeur pour l’entreprise. Nombreuses sont les opportunités qu’ils ont identifiées pour affranchir leurs équipes des tâches routinières, mais le changement ne s’opérera vraiment que lorsque leur hiérarchie cessera de retarder l’avènement du monde du travail de demain.



A propos de Fuze

Fuze est 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 : www.fuze.com