



Vers des organisations de plus en plus nomades



Comment mettre vos outils de communication et de collaboration au service d'une organisation plus flexible, agile, en phase avec les nouvelles attentes de vos équipes ?

Sommaire

- 3 Introduction
- 4 **CHAPITRE 1**
Une nouvelle organisation du travail
- 5 L'émergence de nouveaux modes de travail
- 7 Adapter l'organisation pour répondre aux nouvelles attentes
- 8 **CHAPITRE 2**
Travail nomade : trois enjeux clés
- 8 Enjeu 1 : Augmenter la productivité des employés
- 10 Enjeu 2 : Améliorer la collaboration grâce à une meilleure intégration des solutions de communication
- 11 Enjeu 3 : Assurer la sécurité des échanges dans le cadre du travail à distance
- 12 **CHAPITRE 3**
Avec POST, des solutions adaptées à vos besoins
- 12 Faciliter la collaboration de vos équipes et améliorer la sécurité tout en permettant à chacun d'être nomade
- 12 Unifier l'ensemble des solutions de communication et de collaboration
- 13 Opter pour la convergence fixe-mobile
- 13 Sécuriser votre connectivité avec ConnectedOffice et ses options de sécurité
- 14 Les avantages du télétravail pour l'entreprise et pour le salarié

Les modèles organisationnels de la plupart des entreprises ont désormais pleinement intégré le télétravail. La possibilité de travailler à distance contribue à la flexibilité aujourd'hui demandée par les collaborateurs et les candidats dans le cadre d'un processus de recrutement.

Si le recours massif au télétravail s'est imposé au cœur de la crise sanitaire, la pratique semble désormais installée durablement au sein des organisations. Selon le Conseil National de la Productivité du ministère de l'Économie luxembourgeois, au 4e trimestre 2021, 38% des actifs ont effectué du télétravail.

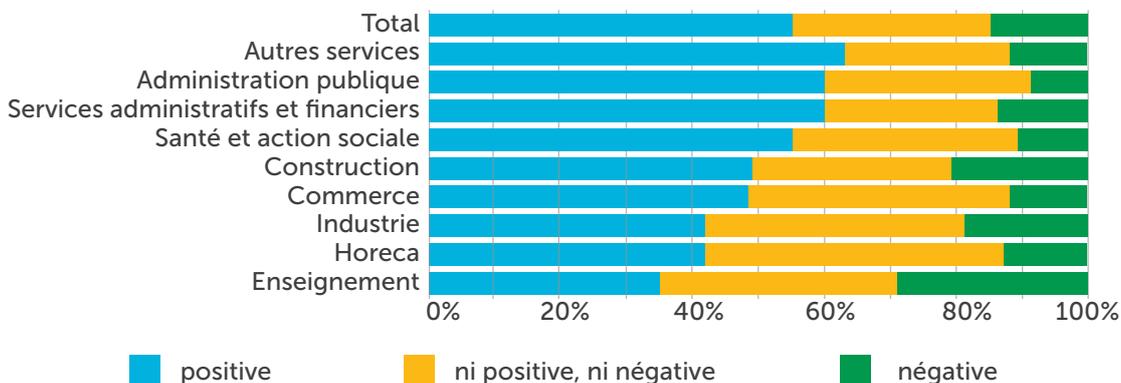
Au Luxembourg plus qu'ailleurs, on préférera le concept de « nomadisme » ou de « collaborateur nomade » à celui de télétravail. Le recours au home office étant limité pour les salariés résidant à l'étranger, en raison de seuils sociaux et fiscaux restrictifs, les organisations explorent d'autres modèles pour offrir aux travailleurs plus de flexibilité, notamment en développant des bureaux à proximité des frontières afin de limiter les temps de trajet.

L'enjeu associé au développement de ces nouveaux modèles organisationnels est d'assurer à chacun, qu'il travaille du bureau, de la maison, depuis les infrastructures d'un client ou au sein d'un bureau satellite, l'accès aux bons outils pour pouvoir mener à bien ses missions, collaborer avec ses collègues, améliorer son niveau de productivité.

La mise en œuvre d'une entreprise dans laquelle les salariés sont « nomades » implique de repenser en profondeur son organisation du travail et d'opérer les bons choix technologiques, en veillant à une intégration optimale des solutions et à la sécurisation des échanges et du réseau de l'entreprise.

A travers ce livre blanc, nous vous invitons à découvrir les enjeux, opportunités et risques qu'il y a à transformer une organisation pour en faire une entreprise nomade.

Graphique 1 : Les télétravailleurs « COVID-19 » sont plutôt satisfaits de leur expérience



Source : STATEC-Enquête ad-hoc « COVID-19 »

CHAPITRE 1

Une nouvelle organisation du travail

Depuis 2020, notre perception du télétravail a considérablement changé, peu importe que l'on soit salarié ou dirigeant d'une organisation. L'exigence de recourir massivement au travail à distance, afin d'assurer la continuité des activités dans un contexte de crise sanitaire globale, a permis de se rendre compte que de très nombreuses fonctions pouvaient être menées sans nécessiter une présence en entreprise. A cette occasion, nous avons découvert que, dans la plupart des cas, le travail à distance n'affectait pas la productivité des équipes.

Le travail à distance, ou nomade, s'est imposé et s'inscrit désormais durablement au cœur des modèles organisationnels. Dans le secteur tertiaire, la plupart des fonctions y prétendent. La possibilité de recourir au télétravail est en outre une attente largement exprimée par les collaborateurs et les candidats.

Une demande accrue pour le télétravail

70% des salariés et 35% des managers souhaitent beaucoup plus de télétravail qu'actuellement.

Source : OCDE

Dans le secteur tertiaire, 2 travailleurs sur 3 profitent du télétravail. En 2021, selon le Rapport du Conseil National de la Productivité du ministère de l'Économie, le taux de télétravail au Luxembourg s'élevait à 38%, contre 25% en 2019. Si l'on considère uniquement le secteur tertiaire, ce taux s'élève à 66,6%, contre 29,6% en 2019.

Source : Conseil National de la Productivité du ministère de l'Économie

L'émergence de nouveaux modes de travail

L'émergence du travail nomade au sein d'un nombre croissant de structures a des implications profondes sur la vie et l'organisation.

Dans un marché de l'emploi dynamique, les acteurs doivent s'adapter à ces évolutions. De plus en plus, la possibilité de télétravailler est un élément essentiel considéré par les candidats à une offre d'emploi.

Fidéliser les collaborateurs exige de leur offrir une expérience de travail à la hauteur de leurs attentes, avec beaucoup de flexibilité, mais aussi des interactions sociales riches, une ambiance de travail de qualité.

A domicile, au bureau, en déplacement

Aujourd'hui, les collaborateurs veulent pouvoir travailler de la même manière, où qu'ils soient : au bureau, à domicile, chez un client, en déplacement... L'enjeu est de leur permettre de disposer de l'ensemble des outils nécessaires pour mener à bien les missions qui leur sont confiées et atteindre les objectifs fixés.

Le travail nomade permet à chacun de gagner en flexibilité, en organisant sa journée de manière beaucoup plus autonome. Offrir plus de liberté à chacun ne signifie pas pour autant que l'on a moins besoin de cadre ou de suivi. Au contraire, il est important que les règles organisationnelles soient clairement définies, pour garantir la collaboration, maintenir la cohésion d'entreprise, suivre la productivité de chacun, garantir la sécurité des échanges et du réseau de l'entreprise ainsi que le bien-être des collaborateurs.

Des horaires plus flexibles

Au-delà du travail à distance, les horaires s'adaptent pour offrir plus de flexibilité à chacun. Il n'est pas rare, désormais, qu'un collaborateur puisse commencer sa journée à domicile, pour éviter de se retrouver coincé dans le trafic aux heures de pointe, afin de rejoindre le bureau une fois que la circulation est plus fluide. De cette manière, on évite de perdre du temps et on se préserve du stress.

L'un des enjeux, en la matière, est de pouvoir entamer une tâche dans un endroit et la poursuivre facilement au départ d'un autre environnement.

Un environnement propice à chaque besoin

Au fil d'une journée ou d'une semaine de travail, les missions et tâches à mener peuvent être variées. L'idée est de permettre à chacun d'opter pour l'environnement le plus propice à l'accomplissement d'une tâche en particulier. Si l'on doit s'isoler ou se concentrer, le travail à distance, loin de l'agitation du bureau, sera par exemple privilégié. Au contraire, si l'on a besoin d'interagir avec d'autres, des espaces d'échange, de collaboration, stimulant la créativité pourront être envisagés. Les organisations repensent aujourd'hui leur environnement en considérant ces divers besoins, proposant des lieux pour s'isoler, des espaces de bureau formels au cœur desquels on peut travailler, des espaces favorisant l'échange et l'émergence de nouvelles idées.

Dans chacun de ces environnements, toutefois, le collaborateur doit pouvoir accéder aux ressources utiles, se connecter aux outils de l'entreprise, accéder aux bonnes informations, collaborer avec des ressources à distance, tout en veillant à sécuriser le réseau de l'entreprise et à se prémunir des risques de cyberattaques.

Place au desk sharing

Les travailleurs étant plus nomades et appelés à évoluer dans une grande diversité d'environnements, de plus en plus d'entreprises font le choix de mettre en œuvre le concept de desk sharing. A travers celui-ci, les postes de travail ne sont plus attribués. Equipé d'un laptop ou d'une tablette, le collaborateur a la possibilité de se connecter dans divers lieux, selon ses besoins du moment.

Le desk sharing a plusieurs avantages :

- Il permet de réduire la surface de bureau nécessaire et de réaliser des économies au niveau de l'immobilier, l'ensemble des collaborateurs, en raison des congés, des absences, du travail à distance n'étant pas présents en même temps sur un même lieu.
- Il contribue au renforcement de la cohésion des équipes. Les collaborateurs travaillant à côté de personnes différentes chaque jour, le concept facilite les échanges et les rencontres entre collègues.
- Il soutient la productivité des équipes, chacun pouvant opter pour l'environnement le plus propice à la réalisation de ses missions.

Un enjeu de recrutement

40% des entreprises qui autorisent actuellement le télétravail au Luxembourg indiquent avoir déjà perdu un candidat potentiel car elles ne proposaient pas assez de télétravail.

Source : Enquête UEL sur le télétravail transfrontalier – Automne 2022

Adapter l'organisation pour répondre aux nouvelles attentes

Intégrer ces concepts au cœur de l'entreprise exige de faire évoluer son organisation, autant que son management et les dispositifs techniques déployés. La flexibilisation de l'organisation du travail, en permettant par exemple à chaque collaborateur d'être plus nomade, est un projet de transformation global. Il doit être appréhendé selon plusieurs axes.

- **Communication et collaboration**

Il est essentiel de bien intégrer l'ensemble des solutions de communication et de collaboration, pour faciliter les échanges au cœur de l'entreprise. Trop souvent, les solutions sont considérées de manière indépendante les unes des autres. Ce qui peut entraîner des frictions au niveau de la communication.

- **Multiplication des canaux**

Dans cet environnement, les utilisateurs doivent pouvoir accéder aux canaux de communication les plus appropriés pour répondre à leurs besoins. A côté de l'échange d'e-mails ou des appels téléphoniques, ces dernières années, on a vu l'échange vidéo gagner considérablement en popularité, au même titre que les messageries instantanées.

- **Expérience utilisateur**

Au cœur de ce projet de transformation, il est important de considérer les besoins du collaborateur selon les environnements dans lesquels il est amené à travailler afin de lui garantir en permanence une expérience optimale. Le nomadisme ne se limite pas à une bonne connectivité mobile. Il faut considérer l'ensemble des équipements, pour lui permettre de travailler confortablement à domicile ou au bureau, de disposer des bons outils pour interagir facilement avec tous les acteurs en présence, qu'il soit seul ou en salle de réunion.

- **Management**

Le management doit lui aussi évoluer dans l'optique de soutenir et d'encadrer une équipe dont les membres ne sont désormais plus rassemblés en permanence dans un même lieu.

Pour accompagner ces tendances, l'entreprise doit donc évoluer et, pour cela, définir une stratégie claire qui prend en compte tous ces enjeux techniques, organisationnels, managériaux.

En 2021, la vidéo a représenté 82% du trafic Internet global.

Source : Cisco - 2021 Forecast Highlights

CHAPITRE 2

Travail nomade : trois enjeux clés

Enjeu 1 : Augmenter la productivité des employés

48% des entreprises considèrent que la mise en place du télétravail dans le cadre de la crise n'a pas eu d'impact sur leur productivité, 26% que la productivité a augmenté et 22% qu'elle a diminué.

56 des plus grandes entreprises du pays dans douze secteurs d'activité, représentant 62.395 employés, affirment « manquer de visibilité sur la productivité et de moyens de pilotage et technologies spécifiques pour mesurer l'activité et la productivité des employés durant des périodes étendues de télétravail ».

Source : Conseil national de la productivité / PwC – enquête octobre 2020-janvier 2021

La productivité des collaborateurs, des équipes amenées à travailler à distance ou en déplacement est une préoccupation majeure des dirigeants et des managers. À bien des égards, la flexibilité accrue dont bénéficie chaque collaborateur vient renforcer la productivité des équipes, pour peu que l'on ait pris soin de lui assurer l'accès aux ressources et outils à distance.

1. Permettre à chaque collaborateur d'optimiser au mieux son temps de travail

La possibilité de recourir au télétravail doit en premier lieu permettre au collaborateur de gagner du temps et d'être plus directement opérationnel. Travailler à distance permet par exemple d'éviter de perdre du temps dans la circulation aux heures de pointe ou encore de se connecter directement aux bonnes personnes sans avoir à se déplacer. Ce temps précieux gagné sur les déplacements peut alors être directement réinvesti dans d'autres missions. Plus nomades, les collaborateurs sont moins stressés et, dès lors, plus productifs.

Ce temps gagné, dans la plupart des cas, justifie l'investissement dans des outils adaptés et bien intégrés pour garantir un travail efficace dans un environnement hybride.

Selon une enquête menée par Jobs.lu, les raisons principales qui inciteraient les travailleurs à quitter leur job seraient le temps de trajet (pour 39% des répondants), la baisse d'attractivité salariale (35%) et les limitations en matière de télétravail (16%).

2. Le smartphone, outil indispensable du travailleur nomade

Le smartphone devient l'outil essentiel de tout collaborateur amené à évoluer dans des environnements de travail hybrides, entre le bureau, le domicile ou encore en déplacement. La solution lui permet d'être joignable partout, à tout moment, sans que l'on ait à se soucier de l'endroit où il se trouve. Son mobile est directement relié au central téléphonique de l'entreprise, afin de pouvoir être joint au départ d'un numéro unique ou d'une extension. Au bureau, en déplacement ou à la maison, il peut répondre aux appels passés sur sa ligne professionnelle. De cette manière, il ne manque plus aucun appel entrant et peut répondre plus efficacement à chaque demande.

3. Collaborer facilement, où que l'on soit

Sur son smartphone ou son laptop, le collaborateur accède désormais facilement à tous les outils de collaboration, peu importe l'environnement de travail dans lequel il évolue. Il peut échanger en toute simplicité avec ses collègues, prendre part à une réunion, entrer en relation avec un client ou un partenaire. La collaboration n'exige désormais plus de rassembler un ensemble de personnes sur un même lieu au même moment. Cette flexibilité contribue aussi à la productivité des équipes.

4. Se connecter à tout moment

Grâce à la connectivité mobile, le smartphone assure au collaborateur de pouvoir accéder aux outils professionnels indispensables à la réalisation de ses objectifs. De cette manière, il peut travailler à tout moment, sans perdre un instant. Il peut effectuer un suivi plus réactif et plus efficace des demandes, tout en profitant lui-même d'une plus grande flexibilité.

Enjeu 2 : Améliorer la collaboration grâce à une meilleure intégration des solutions de communication

Afin de permettre à chaque collaborateur nomade de profiter de la meilleure expérience de travail et de collaboration, où qu'il soit, l'un des enjeux réside dans la convergence des outils – appels, messages, vidéo – au cœur d'une interface unique.

La généralisation du travail à distance s'accompagne souvent d'une multiplication des moyens de communication. Entre téléphonie fixe au bureau, mobile en déplacement, solution de visio-conférence, messagerie instantanée et mail sur le laptop ou la tablette... Il s'agit de s'y retrouver. Si le télétravail peut être synonyme de gains d'efficacité, il s'agit aussi de garantir à chaque collaborateur, où qu'il soit, une expérience de qualité, fluide et simple, notamment pour communiquer avec des collègues ou des clients, ou collaborer avec les autres membres de l'équipe.

L'un des moyens, pour faciliter la vie de chacun et soutenir une collaboration optimale, réside dans l'intégration de l'ensemble des solutions de communication au cœur d'une seule et même interface.

Les solutions CloudPBX with Cisco Webex ou encore MS Teams CloudVoice permettent

d'unifier les outils de communication et de collaboration. Au départ d'une même solution, accessible depuis n'importe quel équipement – ordinateur, laptop, smartphone ou encore tablette – chacun peut passer ou recevoir des appels, lancer une visio-conférence, accéder à des fonctionnalités de messagerie instantanée, partager des documents, consulter la disponibilité de ses collègues... Les solutions de communication unifiées permettent même de rediriger de façon transparente un appel d'un appareil à l'autre, sans l'interrompre.

Au-delà, grâce à la convergence fixe-mobile, avec LuxZone de POST, les collaborateurs d'une même entreprise sont joignables à chaque instant, où qu'ils soient, sur un seul et unique numéro de téléphone.

Chacun peut, de cette manière, considérablement gagner en agilité.

Pour l'entreprise, la convergence fixe-mobile permet de superviser beaucoup plus facilement les besoins de chacun tout en améliorant la collaboration à l'échelle de l'entreprise.

Enjeu 3 : Assurer la sécurité des échanges dans le cadre du travail à distance

Le travail à distance soulève aussi des enjeux en matière de sécurité. D'autant plus qu'il évolue en dehors du bureau, chaque collaborateur doit être sensibilisé aux risques liés à la cybersécurité. Il est évidemment très important de l'inviter à faire preuve de la plus grande vigilance à l'égard des données ou des sollicitations malveillantes (de type phishing) qui pourraient se présenter à lui.

Au-delà, il est aussi essentiel de déployer diverses solutions techniques pour sécuriser les échanges.

Dans cette optique, l'organisation doit veiller à garantir une connectivité sécurisée entre le réseau et les ressources informatiques de l'entreprise et chaque collaborateur. Cela passe notamment par :

- La mise en place d'une connexion VPN, autrement dit d'un tunnel d'échange crypté et sécurisé entre deux sites ;
- Le déploiement de solutions permettant d'identifier et de bloquer le trafic malveillant ou encore des systèmes anti-malware, anti-intrusion ainsi que de filtres empêchant les utilisateurs d'accéder à certains sites réputés risqués. Un système DNS Protector, qui opère un contrôle sur les noms de domaine des sites web auxquels l'utilisateur souhaite accéder, va par exemple s'assurer de la légitimité de ceux-ci et, le cas échéant, le renvoyer vers une page web le mettant en garde.

CHAPITRE 3

Avec POST, des solutions adaptées à vos besoins

Faciliter la collaboration de vos équipes et améliorer la sécurité tout en permettant à chacun d'être nomade

Mettre en œuvre un cadre propice au travail à distance constitue un projet de transformation organisationnelle stratégique. La mise en place d'une entreprise nomade, permettant à chacun de travailler de divers lieux, implique notamment de mettre en œuvre des outils de collaboration adaptés et de veiller à sécuriser les échanges. Afin de garantir la productivité de ses équipes à distance, assurer à chacun une expérience optimale de travail, que l'on soit à la maison, en déplacement, au bureau ou en salle de réunion, l'entreprise doit veiller à faire évoluer son cadre, mais aussi la manière de gérer ses équipes et d'organiser ses espaces et, enfin, à déployer les outils appropriés et sécurisés.

Dans le cadre d'un tel projet de transformation, POST met toute son expertise à votre service, en réfléchissant avec vous aux solutions les plus appropriées pour soutenir les besoins de l'entreprise, faciliter la vie des collaborateurs et garantir une collaboration optimale au niveau des équipes.

Dans cette démarche, POST a mis au point diverses solutions clé en main en matière de connectivité, de téléphonie, de collaboration et de sécurité.

Unifier l'ensemble des solutions de communication et de collaboration

Grâce à nos solutions, nous pouvons garantir une collaboration optimale entre les collaborateurs, quel que soit le lieu d'où ils travaillent. Des outils comme CloudPBX with Cisco Webex ou encore MS Teams CloudVoice permettent d'unifier l'ensemble des solutions de communication au cœur d'une seule interface. Chaque collaborateur est facilement accessible et peut joindre d'autres personnes où qu'il soit. Au départ de son smartphone, de son laptop ou d'une tablette, chacun peut vérifier si ses collègues sont disponibles, passer et recevoir des appels, lancer une visio, entamer une conversation grâce à un outil de messagerie instantanée, partager des documents, etc. Il n'a jamais été aussi aisé d'organiser des meetings à distance.

Opter pour la convergence fixe-mobile

Assurez-vous que votre collaborateur puisse être joignable à partir d'un numéro unique, où qu'il se trouve. C'est ce que l'on appelle la convergence fixe-mobile, accessible auprès de POST grâce au service LuxZone.

Grâce à lui, chaque collaborateur peut recevoir et passer des appels, où qu'il soit, depuis n'importe quel terminal, mobile et fixe. Lorsqu'un collaborateur reçoit un appel, le fixe et le mobile sonnent simultanément. Il peut librement choisir de répondre sur l'un ou l'autre.

L'autre grand avantage de la solution est que chaque collaborateur a la possibilité de profiter d'un numéro unique.

À l'échelle d'une organisation où chacun est plus nomade, la convergence fixe-mobile permet de bouger beaucoup plus facilement sans se compliquer la vie. Il n'est plus nécessaire de se demander si le collègue que l'on souhaite joindre est au bureau ou en déplacement. Il n'y a plus qu'un seul numéro ou, au sein de l'organisation, une seule extension à composer pour le joindre. Le collaborateur, en outre, peut facilement gérer ses appels, selon sa disponibilité, en revoquant les appels vers une messagerie par exemple, ou en désactivant ceux dirigés vers le mobile s'il n'est pas au travail.

Sécuriser votre connectivité avec ConnectedOffice et ses options de sécurité

Pour répondre aux exigences des entreprises en matière de sécurité, POST a développé une solution de connectivité adaptée, intégrant des éléments de sécurité avancée. ConnectedOffice permet d'établir des liaisons sécurisées (VPN) offrant à des collaborateurs en télétravail la possibilité d'accéder aux ressources informatiques de l'entreprise sans risque. L'offre permet de déployer divers modules de sécurité (firewall, anti-intrusion, anti-malware ou d'autres éléments plus avancés) pour permettre un travail à distance avec toutes les garanties requises.

En partant de vos besoins, POST vous aidera à définir et mettre en œuvre la solution la plus adaptée. En permanence, nos équipes sont à votre disposition, garantissant un support de qualité, pour soutenir le développement de votre activité et assurer à chacun de vos collaborateurs une expérience de travail optimale, au bureau ou à distance.

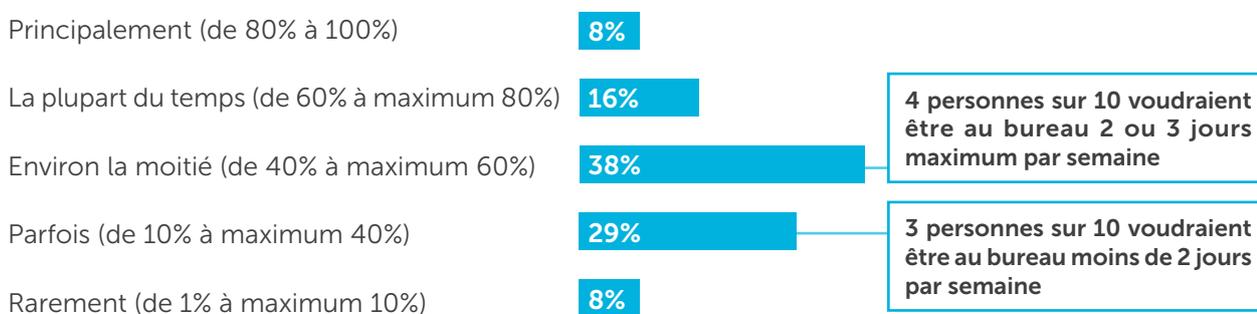
Les avantages du télétravail pour l'entreprise

1. Économies importantes sur les coûts immobiliers
2. Productivité accrue
3. Réduction de l'absentéisme et du turn-over
4. Amélioration de l'attractivité de l'entreprise

Les avantages du télétravail pour le salarié

1. Une flexibilité géographique accrue
2. Un gain de temps et de liberté
3. Une productivité accrue

Si vous pouviez pratiquer le télétravail, combien de jours au bureau par semaine souhaiteriez-vous ?



Source : Gallup

