



GUIDE PRATIQUE

Pour Accompagner les Nouveaux Environnements de Travail Hybride

Sommaire.

- 01** Abandonnez l'approche générique au profit de personas sur-mesure
Page 4
- 02** Offrez une expérience d'intégration de haut niveau aux nouveaux collaborateurs, où qu'il se trouvent
Page 5
- 03** Harmonisez l'expérience numérique des employés
Page 6
- 04** Évitez la réunionite
Page 7
- 05** Rendez les réunions virtuelles moins fatigantes et plus productives
Page 8
- 06** Prévenez le gaspillage énergétique et les coûts inutiles
Page 9
- 07** Favorisez l'autodépannage et la maîtrise de l'expérience numérique
Page 10
- 08** Limitez les écueils du « hot-desking » et autres faces cachées de la flexibilité
Page 11
- 09** Retour au bureau, partie 1 : privilégiez la santé et la sécurité des télétravailleurs
Page 12
- 10** Retour au bureau, partie 2 : contrôlez la sécurité, la mise à jour et la conformité des terminaux
Page 12



Introduction

À l'heure où de plus en plus de pays semblent retrouver une certaine maîtrise de leur situation sanitaire, les entreprises du monde entier se tournent aujourd'hui vers l'avenir. Bien que nous ne soyons pas encore à l'étape du répit total, nous pouvons tout du moins commencer à anticiper un nouveau chapitre dans la vie professionnelle des travailleurs.

Pour autant, tourner la page ne veut pas dire revenir aux pratiques d'avant. La pandémie a profondément bouleversé notre façon de travailler, collaborer et communiquer. À tel point que ces aménagements ont ouvert la voie à une nouvelle approche de l'expérience numérique.

Le basculement soudain en télétravail n'a certes pas été sans heurts, mais il nous a montré tout ce que les employés peuvent accomplir lorsqu'ils bénéficient d'un meilleur contrôle sur leur environnement de travail. Maintenant, il est temps de nous préparer à l'émergence de modèles hybrides, combinant à la fois présentiel et distanciel.

La bonne nouvelle, c'est que nous abordons ce nouveau chapitre avec bien plus de stabilité – et surtout d'optimisme – que l'an passé, lorsque nous avons dû nous aventurer au pas de charge en terre inconnue. Cela étant dit, la transition vers un modèle hybride apporte aussi son lot de défis, dont la complexité n'a rien à envier à ceux du « full remote ». Pour faire face à ce challenge inédit, les équipes informatiques vont une nouvelle fois devoir s'adapter, évoluer et innover.

Dans cet eBook, vous découvrirez dix exemples de solutions aux scénarios les plus complexes, mais aussi parfois les plus frustrants, du travail hybride dans un monde post-pandémie.

Une lecture indispensable pour hisser votre département IT à la hauteur de l'enjeu.

Abandonnez l'approche générique au profit de personas sur mesure

Pendant la pandémie, les entreprises ont dépensé des millions dans l'achat de matériels et de logiciels visant à accélérer la transition vers le télétravail. Nous vivons à l'heure actuelle un moment semblable, alors que se profilent le retour d'une partie des collaborateurs au bureau, la création de nouveaux modes de travail hybride et la pérennisation de ceux déjà créés.

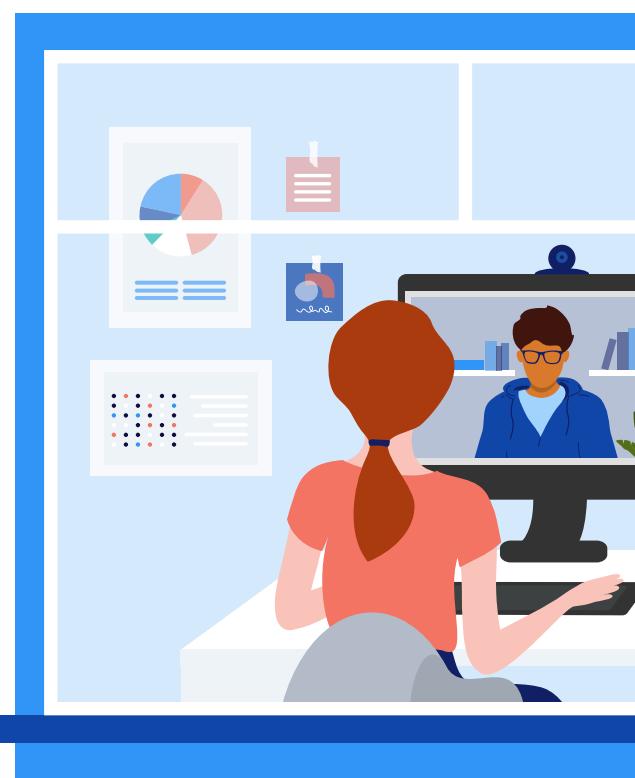
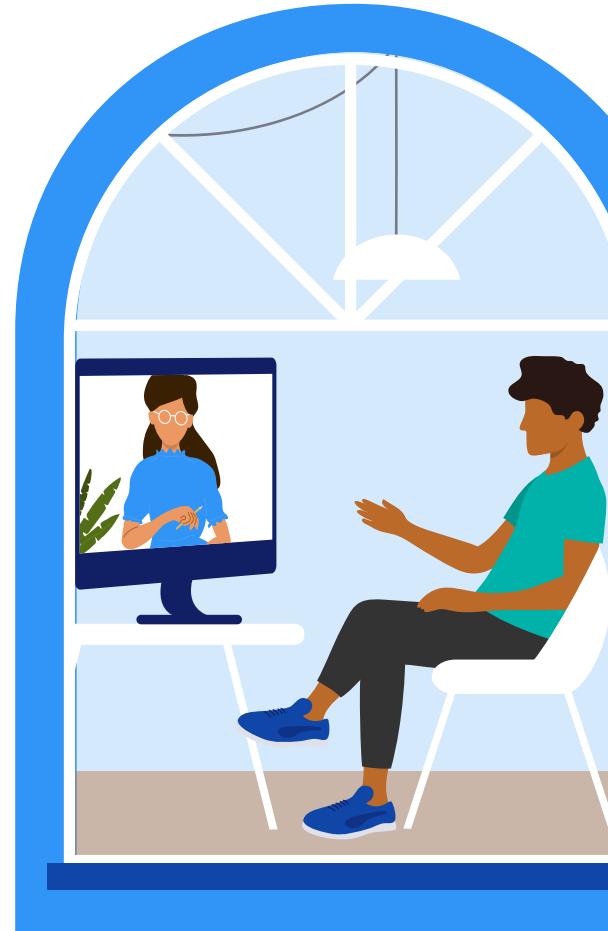
Mais attention : l'absence d'une approche personnalisée risque de se traduire par des investissements technologiques inadaptés aux besoins spécifiques des employés.

Pour garantir l'efficacité des nouveaux espaces de travail hybride, le département informatique doit impérativement cerner les subtilités des profils de chaque utilisateur et y répondre avec précision. Pour y parvenir, les équipes IT devront élaborer des personas détaillées, sorte de portraits-robots du profil digital de vos collaborateurs.

Une simple segmentation démographique ou par rôle ne fait en effet qu'effleurer les multiples facettes des employés en mode hybride.

« Pour répondre avec succès aux besoins des utilisateurs, les équipes IT doivent parfaitement cerner leur interaction avec les ressources informatiques, que ce soit leur lieu de connexion, la façon dont ils utilisent leurs applications ou le ressenti qu'ils expriment », explique Yassine Zaied, CSO chez Nexthink.

Une expérience informatique sur mesure implique donc la création de personas riches et dynamiques, basées non seulement sur le profil des collaborateurs, mais aussi sur leur usage des technologies professionnelles. Utilisation des applications, consommation des ressources, maîtrise de l'outil informatique... une multitude d'attributs comportementaux aideront les équipes IT à brosser un tableau complet pour assurer une transition en douceur vers le travail hybride.





Offrez une expérience d'intégration de haut niveau aux nouveaux collaborateurs, où qu'ils se trouvent

En présentiel comme en distanciel, vos collaborateurs méritent tous une expérience numérique de premier ordre dès qu'ils rejoignent les rangs de votre entreprise.

En ce sens, les premiers jours d'un collaborateur représentent une phase sensible qu'il ne faut pas sous-estimer : toute expérience décevante pourra en effet éveiller le sentiment d'être mal intégré, voire dévalorisé. Or, la complexité des environnements de travail hybride peut exacerber ces sentiments négatifs, entraînant une augmentation du turnover et de son impact financier pour l'entreprise : on estime que le départ d'un employé peut coûter jusqu'à 1,5 à 2 fois son salaire¹.

Dans ce domaine, disons que les entreprises et leurs départements IT ont une grande marge de progression. Des études menées pendant la pandémie montrent ainsi que seulement 33 % des entreprises disposent d'une stratégie d'accueil de nouveaux employés en télétravail.

Équiper les nouvelles recrues des bonnes technologies au bon moment n'est qu'un début. Les départements IT doivent aussi accompagner et stimuler l'engagement de leurs nouveaux collaborateurs tout au long du cycle d'intégration.

D'où l'intérêt de se rapprocher des RH pour déployer ensemble des campagnes ciblées. Accélération de la formation, productivité immédiate, identification à la culture d'entreprise : ce type d'initiative ne peut être que bénéfique pour l'intégration des nouveaux arrivants.

Les environnements de travail hybride ont un côté dynamique qui les rendent complexes pour les collaborateurs en général, et les nouvelles recrues en particulier. C'est pourquoi les équipes IT doivent impérativement combler cet écart et forger de solides relations avec les employés dès leur prise de fonction.

¹ [Source](#)

Harmonisez l'expérience numérique des employés

Pour de nombreuses entreprises, télétravail rime nécessairement avec virtualisation, notamment sous la forme de VDI (infrastructures de postes de travail virtuels) et de SBC (Session-Based Computing).

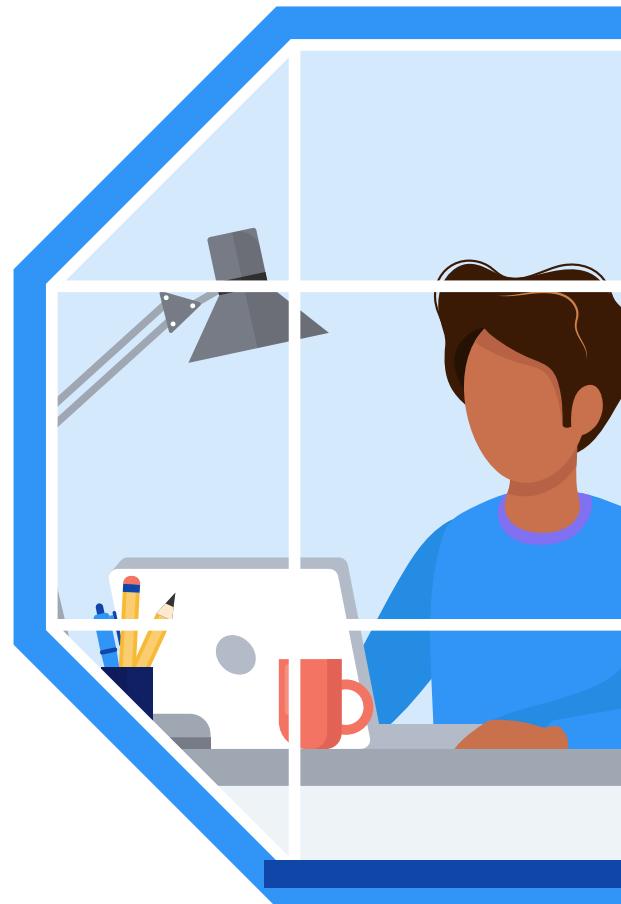
Dans les environnements de travail hybride de demain, une partie des collaborateurs continuera d'utiliser ces plateformes virtuelles, tandis que d'autres accèderont directement aux serveurs et applications de l'entreprise par le biais de VPN, d'une connexion Wi-Fi distante ou de réseaux LAN sur site.

Le problème, c'est que la pluralité de ces environnements informatiques risque de créer des décalages dans l'expérience numérique ressentie par tel ou tel employé.

En effet, comment peut-on garantir à chaque collaborateur une expérience homogène selon que l'un utilise un VPN, l'autre une infrastructure SBC, et ainsi de suite ?

Pour résoudre cette difficile équation, des tableaux de bord et outils de visualisation dédiés permettront aux équipes IT de comparer facilement les métriques d'expérience numérique entre les différents environnements. L'évaluation systématique du DEX (Digital Employee Experience) score, qui combine les métriques techniques et le ressenti des employés, peut les aider à constituer un référentiel centralisé afin d'intervenir de façon proactive dès que le score d'un collaborateur décline.

En suivant cette approche, vos informaticiens gagneront considérablement en visibilité sur l'environnement informatique des utilisateurs. Ils pourront ainsi identifier les faiblesses avant que les performances ne déclinent, offrant par là même des expériences à la fois flexibles et homogènes pour l'ensemble des collaborateurs.



Évitez la réunionite

Vos équipes ne savent plus où donner de la tête entre les appels Zoom et les e-mails ?

Pendant la pandémie, la généralisation du télétravail a accentué le nombre de réunions quotidiennes auxquelles les collaborateurs ont dû participer. Pour 45 % d'entre eux, l'augmentation a même été considérable.

Les dernières études suggèrent d'ailleurs que la productivité des équipes en a pâti :

- 67 % des employés affirment que le temps consacré aux réunions nuit à leur productivité².
- Plus de 35 % déclarent perdre entre 2 à 5 heures par jour dans des réunions sans intérêt².

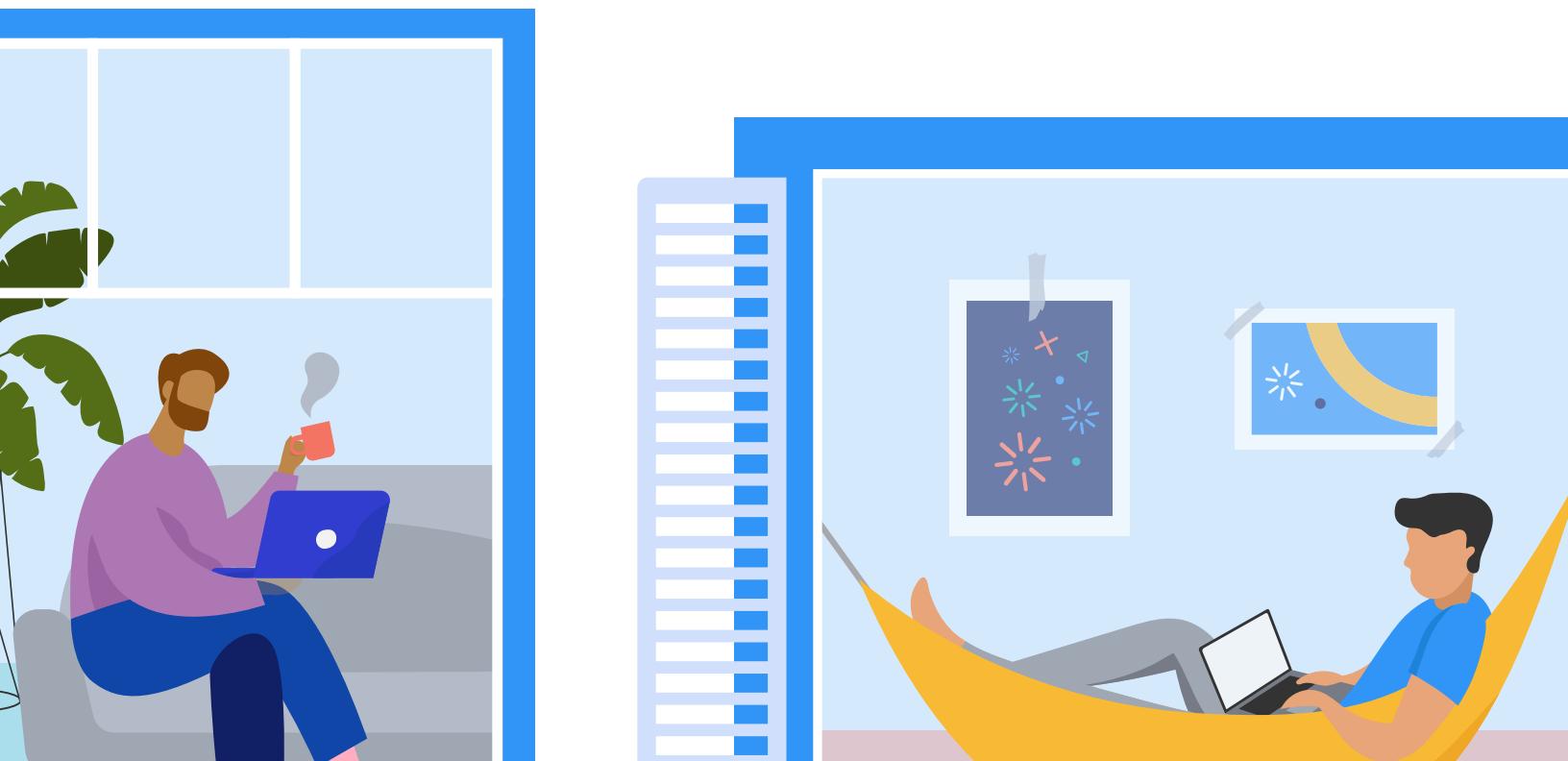
Alors que les entreprises mettent aujourd'hui le cap sur de nouveaux modes de travail hybride, la frénésie des réunions virtuelles risque de s'intensifier si personne ne vient enrayer la spirale. C'est là que les départements IT ont une réelle carte à jouer.

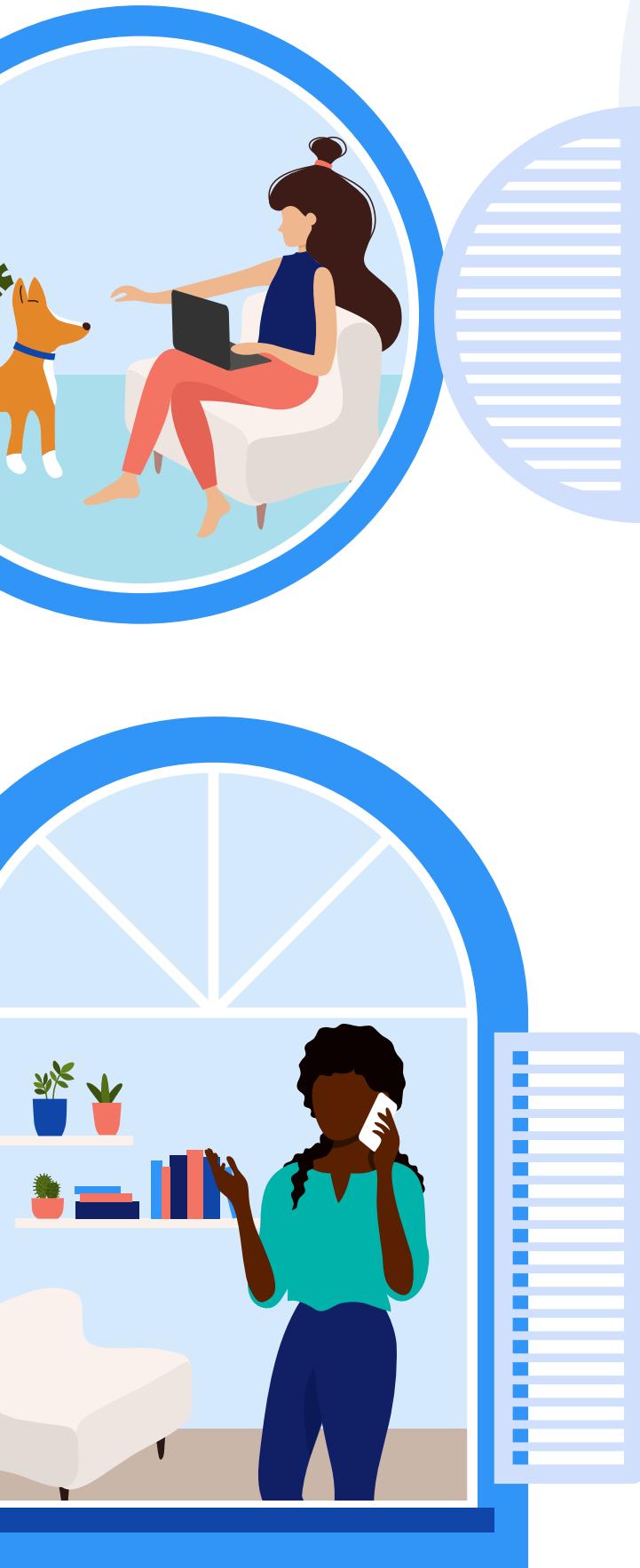
Dans cette perspective, la première étape consiste à analyser les calendriers des collaborateurs à l'échelle de l'entreprise. Les équipes IT pourront y déceler des tendances liées à la fréquence et aux horaires des réunions avant qu'elles ne se répercutent sur la productivité. Ceci leur permettra ensuite de proposer des solutions ciblées, à l'échelle de l'entreprise ou de départements ou équipes spécifiques, afin de venir à bout du phénomène de réunionite.

Au-delà des données techniques, les équipes informatiques doivent aussi observer en continu le ressenti des collaborateurs sur la quantité et la qualité de ces réunions.

En effet, les enquêtes de satisfaction trimestrielles offrent des résultats qui ne sont ni assez précis, ni exploitables. À la place, les départements IT peuvent déployer des campagnes automatisées affichant des notifications ciblées à des moments-clés et non-intrusives sur le poste des employés. Les collaborateurs seront par exemple invités à évaluer la qualité et l'utilité d'une réunion à laquelle ils viennent de participer.

² [Source](#).





Rendez les réunions virtuelles moins fatigantes et plus productives

À l'heure actuelle, les réunions par écrans interposés remplacent ou prolongent les traditionnels échanges en face-à-face. Ce phénomène donne lieu à différents impacts psychologiques et émotionnels, dont il faut absolument tenir compte.

Certaines données montrent ainsi que les réunions virtuelles sont plus éprouvantes pour les collaborateurs. À tel point qu'une étude récente révèle que 40 % des télétravailleurs souffrent d'un épuisement mental dû à la multiplication des visioconférences professionnelles³.

Les équipes IT peuvent atténuer ces effets négatifs en offrant des conseils pratiques aux collaborateurs en distanciel : réduction du bruit ambiant, choix d'arrière-plan, placement de la caméra... Tous ces petits détails techniques peuvent rendre les réunions plus agréables tout en réduisant le sentiment d'isolement lors d'échanges avec des collègues du bureau.

L'un des inconvénients fréquents du travail hybride se situe dans l'écart qualitatif entre l'expérience des employés sur site et celle des télétravailleurs. Or, il est important que la structure et la valeur de ces échanges restent identiques, quel que soit l'espace de travail utilisé.

Pour combler ce fossé, les équipes IT peuvent par exemple imposer la communication préalable de l'ordre du jour à tous les invités, soit directement via l'application de visioconférence, soit par le biais d'un bref formulaire à remplir avant de se connecter à une visio.

Quel que soit l'environnement de travail, les équipes IT doivent s'assurer que tous les utilisateurs ont les moyens de contribuer efficacement aux réunions, en rappelant par exemple aux organisateurs de bien transmettre l'agenda à l'ensemble des participants.

³ [Source](#).

Prévenez le gaspillage énergétique et les coûts inutiles

Alors que les entreprises définissent leurs stratégies de pérennisation du télétravail, les départements IT ne doivent pas perdre de vue les objectifs d'efficacité énergétique et de développement durable. En analysant les données de consommation d'énergie, les informaticiens peuvent aider à réduire l'empreinte carbone et éviter aux télétravailleurs les affres d'une facture d'électricité trop salée. Ils enverront pour cela des communications ciblées contenant des astuces de réduction de la consommation énergétique, en présentiel comme en distanciel. Ces messages personnalisés rappelleraient par exemple aux télétravailleurs d'éteindre leurs appareils en fin de journée. Si insignifiants qu'ils puissent paraître au premier abord, ces quelques gestes auront en réalité un énorme impact sur la réduction des coûts et l'amélioration de l'efficacité énergétique :

- D'après le Département de l'Énergie des États-Unis, une machine utilisée quatre heures par jour permettrait d'économiser 70 dollars par an par rapport à un équipement sous tension 24h/7j. Pour une entreprise de 10 000 salariés, cela équivaut à 700 000 dollars ⁴.
- L'extinction de l'appareil permettrait aussi de réduire de 83 % ses émissions de CO₂. ⁴

Côté logiciels aussi, les équipes informatiques peuvent déployer des campagnes personnalisées de sensibilisation à des fins d'optimisation des coûts logiciels.

Imaginons qu'un utilisateur n'ait pas ouvert une application donnée depuis plusieurs mois : l'envoi d'un message automatique permettrait de savoir si cette licence lui est toujours utile. En collectant ces précieuses données, le service IT peut ainsi rationaliser l'usage des applications sans pour autant perturber le travail des employés ⁴.



⁴ [Source](#).

Favorisez l'autodépannage et la maîtrise de l'expérience numérique

Dans certains cas, les employés devraient pouvoir résoudre un problème informatique par leurs propres moyens, sans ouvrir un ticket de support ni avoir à contacter le helpdesk. Il suffit pour cela de quelques ajustements techniques côté IT.

Au bureau, les employés ont l'habitude de frapper à la porte de l'équipe support quelle que soit la difficulté du problème rencontré. Mais en télétravail, une telle proximité est impossible : c'est pourquoi il est important de promouvoir les méthodes d'autodépannage garantes du maintien de l'expérience numérique dans les environnements de travail hybride.

Qu'il s'agisse d'un simple tutoriel de nettoyage de l'espace disque ou d'un message automatique expliquant les bons réflexes à adopter quand une application plante, ce type de campagne permet d'optimiser la productivité des collaborateurs.

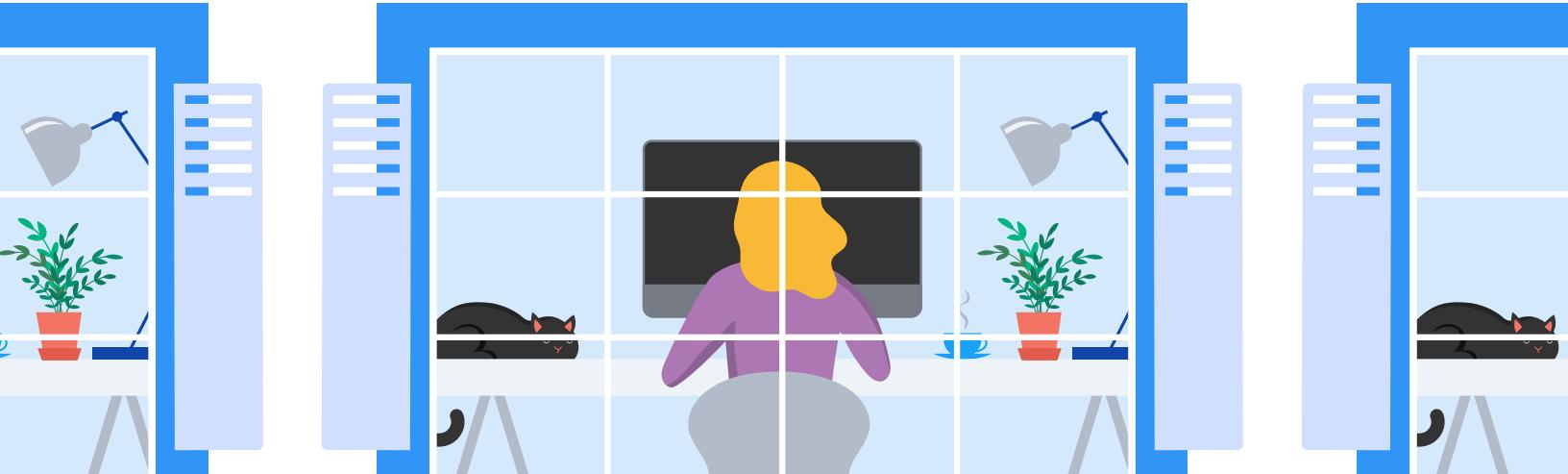
Cela étant dit, les informaticiens doivent avant tout considérer cette stratégie comme un moyen d'autonomiser les utilisateurs, et non comme une manœuvre pour alléger leur charge de travail.

« Le but n'est pas de déléguer l'assistance technique aux employés, mais plutôt de promouvoir l'autodépannage comme un outil permettant aux collaborateurs de mieux maîtriser les ressorts de leur expérience », explique Yassine Zaïed, CSO de Nexthink.

Ainsi, l'approche que nous préconisons ne se limite pas à la résolution des petits pépins techniques.

Elle implique une relation plus transparente entre les équipes informatiques et leurs utilisateurs, le but étant que ces derniers développent une véritable maîtrise de leur expérience numérique.

Si les équipes IT déploient des campagnes d'autodépannage plus ciblées, dévoilant des informations et statistiques DEX, cela produira chez les collaborateurs un plus grand sentiment de maîtrise de leur espace de travail – pas simplement pour résoudre les problèmes techniques, mais aussi pour utiliser leurs appareils et applications au maximum de leurs capacités, prendre des décisions éclairées et se sentir véritablement aux commandes de leur expérience numérique.



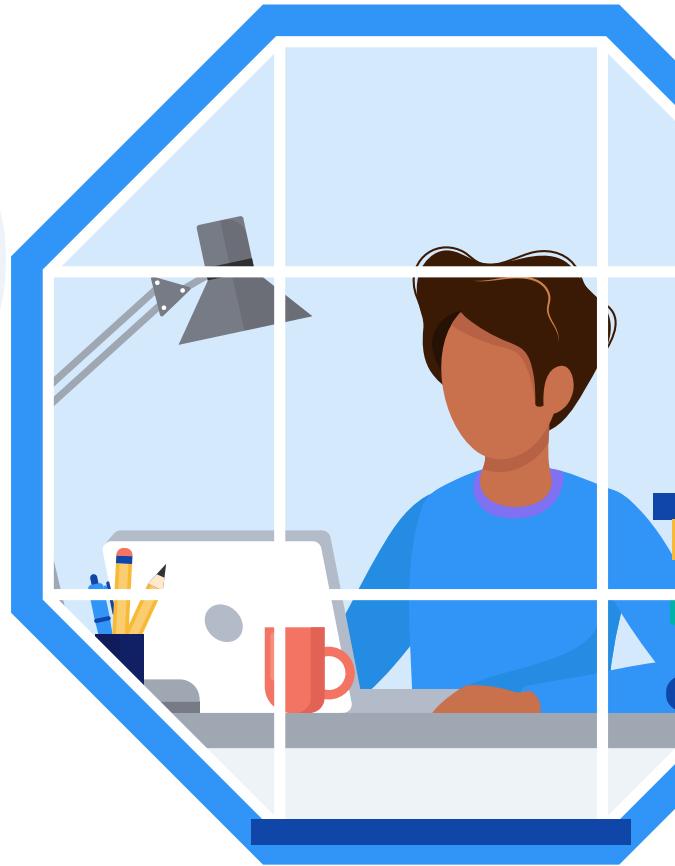
Limitez les écueils du « hot-desking » et autres faces cachées de la flexibilité

L'émergence des modèles hybrides implique également un réagencement des espaces de travail physiques.

Dans bon nombre d'entreprises, les postes ou espaces traditionnellement réservés à chaque employé vont laisser place au « hot-desking ». Ces bureaux nomades fonctionnent sur le principe « premier arrivé, premier servi » : chaque espace libre peut être utilisé indifféremment par n'importe quel collaborateur.

Mais attention : ce nouveau concept engendre parfois plus de problèmes que de solutions. Par exemple, les derniers arrivés risquent de se retrouver aux plus mauvaises places, parfois même dans le hall de réception.

Dans les espaces de travail flexibles, les employés sont toujours les premiers à payer l'absence d'un plan exhaustif et rigoureux. Ce sont eux qui sont lésés lorsque tous les bureaux sont pris ou que les équipements nécessaires ne sont pas disponibles. Au fil des mauvaises expériences, les bénéfices de la flexibilité s'effacent sous le poids de la frustration et de la perte de productivité des employés.



À l'heure des espaces de travail hybride, les équipes IT doivent donc faciliter la flexibilité sans pour autant soumettre les collaborateurs aux aléas du bureau nomade.

C'est là que les personas ont un rôle essentiel à jouer, puisqu'elles permettent de segmenter les utilisateurs selon trois expériences numériques distinctes : la formule présentielle, distancielle ou hybride.

L'analyse de ces données permettra d'optimiser l'espace et d'aménager l'infrastructure de sorte que les collaborateurs sur site accèdent sans délai aux équipements dont ils ont besoin.

Les équipes IT peuvent aussi exécuter des campagnes d'engagement dédiées aux utilisateurs hybrides, en leur envoyant par exemple des formulaires de réservation et d'autres informations utiles sur l'agencement.

Au fil du temps, les départements informatiques peuvent recueillir des données de ressenti afin de gagner en efficacité et continuer d'améliorer l'expérience sur site.



Retour au bureau, partie 1 : privilégiez la santé et la sécurité des télétravailleurs

À l'heure où la vaccination s'accélère, bon nombre d'entreprises utiliseront le modèle hybride comme une période de transition avant le retour au bureau de tout ou partie des employés.

Dans cette perspective, la santé et la sécurité doivent être leurs priorités n°1. Ainsi, pendant que les équipes de direction gèrent la planification d'actions et le renforcement des mesures d'hygiène et de santé, les départements IT, eux, peuvent contribuer au processus par des communications intelligentes avec les télétravailleurs.

Admettons que le retour au bureau implique des consignes sanitaires spécifiques. Dans ce cas de figure, les équipes IT peuvent déployer des campagnes récurrentes visant à communiquer ces modalités aux télétravailleurs. Elles pourront en profiter pour y inclure des renseignements divers comme l'évolution de la pandémie dans la région de chaque collaborateur.

Les entreprises doivent également prendre en compte les retours d'expérience des employés lorsqu'elles élaborent leur stratégie de retour au bureau. Là encore, c'est aux équipes IT que revient la responsabilité de recueillir le ressenti des collaborateurs tout au long du processus, et ce afin qu'aucune question, préoccupation ni crainte ne soit laissée sans réponse et n'affecte la qualité de l'expérience.



Retour au bureau, partie 2 : contrôlez la sécurité, la mise à jour et la conformité des terminaux

Lors de la transition vers le télétravail, les équipes informatiques ont dû s'assurer que tous les appareils étaient suffisamment sécurisés pour permettre leur usage à distance. Aujourd'hui, alors qu'une partie des employés s'apprête à revenir au bureau, la même rigueur s'impose.

Les départements IT doivent ainsi passer l'ensemble de ces terminaux au peigne fin afin d'en certifier la sécurité et la conformité.

Ils devront pour cela avoir accès à des tableaux de bord complets et des outils de remédiation adaptés pour surveiller et, le cas échéant, corriger ces points de conformité essentiels :

- Chiffrement de l'appareil
- Version des antivirus et outils de sécurité
- Renouvellement des mots de passe
- Expiration des certificats
- Version des applications

Même si ces éléments font actuellement l'objet d'une surveillance active, il est impératif d'effectuer un bilan complet des appareils avant leur retour au bureau.

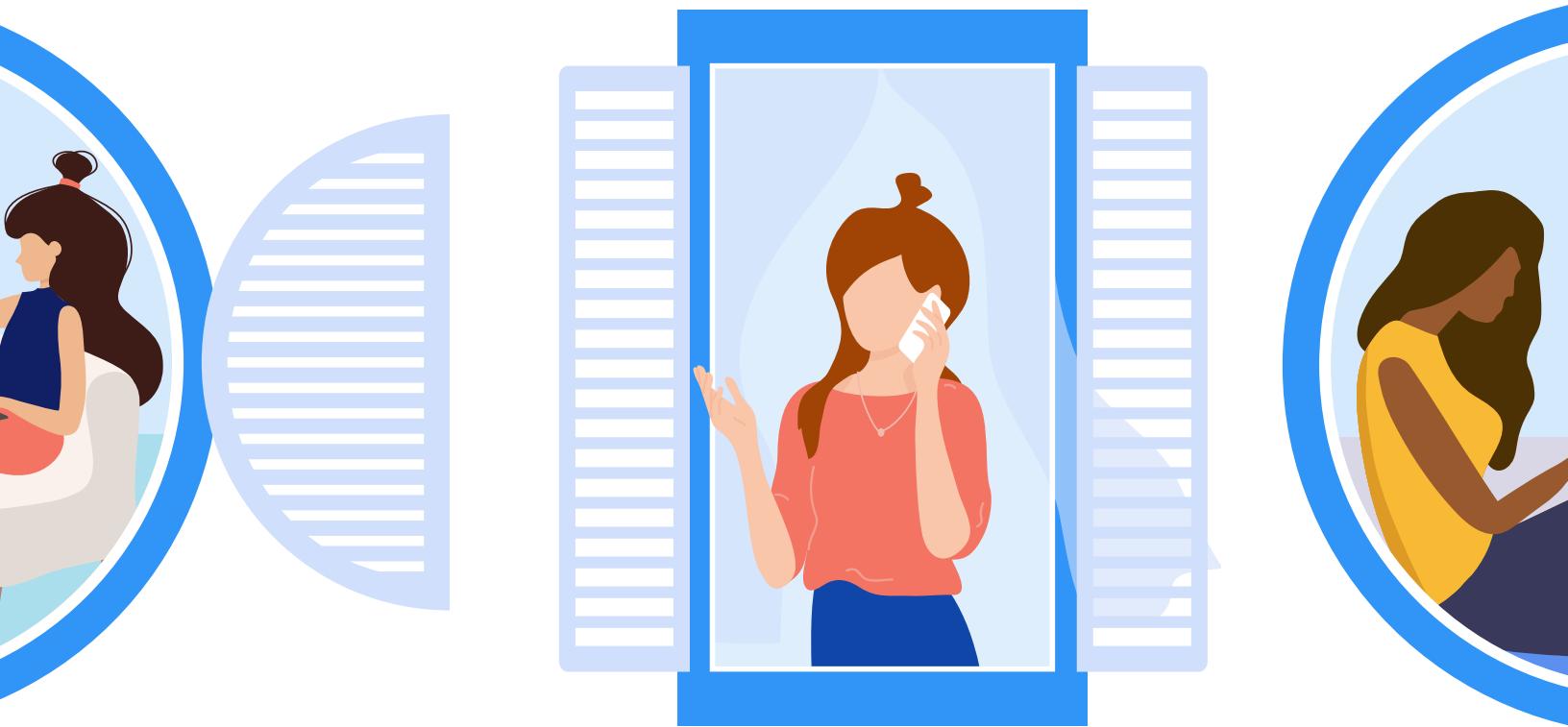
Conclusion

Avec les nouveaux espaces de travail hybride, les collaborateurs vont pouvoir profiter d'une flexibilité et d'une autonomie sans précédent. Pour se montrer à la hauteur de l'enjeu, les équipes IT vont devoir abandonner la méthode générique au profit d'une approche personnalisée, centrée sur le parcours et les spécificités de chaque utilisateur.

Chez Nexthink, notre mission est de vous aider à bâtir une expérience numérique plus engageante, productive et gratifiante pour vos collaborateurs, quel que soit leur mode et leur lieu de travail. Vous souhaitez créer des personas riches et dynamiques, gagner en visibilité pour optimiser le support technique, ou encore poser les bases d'un espace de travail plus flexible ? Nous sommes à vos côtés pour vous aider à enrichir l'expérience de chacun de vos collaborateurs.

À propos de Nexthink

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. A travers l'optimisation de l'expérience technologique des collaborateurs au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs pour leurs collaborateurs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.





Prêt à faire bouger les lignes pour
offrir des services IT incomparables
à vos collaborateurs ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)