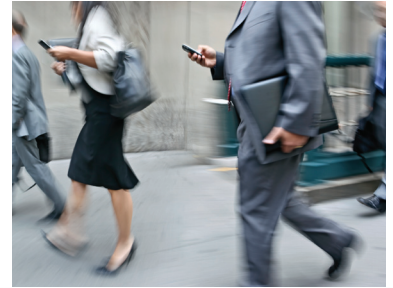
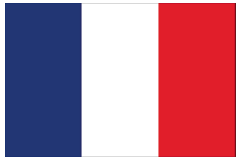


The Evolving Workforce

Report #2: The Workforce Perspective

France





Perspectives en France

Sommaire

Les employés français ont accueilli Internet et la technologie associée avec enthousiasme. Ils s'en servent pour collaborer sur des projets et résoudre des problèmes au travail. Il faut souligner que les travailleurs français considèrent Internet comme un outil qui leur permet d'accomplir davantage de choses, sur le plan professionnel comme privé.

Toutefois, le concept de télétravail est loin d'être répandu en France, notamment auprès des employés de 55 ans et plus et des femmes qui sont particulièrement réfractaires. Leur travail est mesuré en rendement et non en heures, mais ils demeurent plus enclins à réaliser ce travail dans un environnement plus social qu'isolés chez eux.

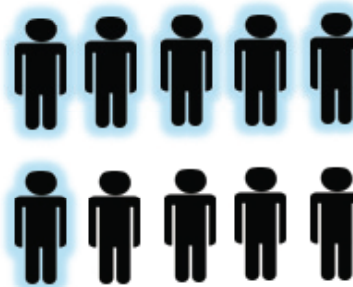
Il a été constaté que dès qu'il est question d'informatique et d'Internet, les grandes entreprises et les organismes du secteur public ont beaucoup à apprendre des plus petites entreprises du secteur privé. Les PME semblent avoir redonné confiance à leur personnel face à la menace d'externalisation de leurs postes. Elles encouragent leur personnel à utiliser leur matériel professionnel pour pouvoir travailler en dehors du bureau. Elles donnent un plus grand choix d'appareils à leur personnel. Toutes ces décisions qui reçoivent un accueil favorable ont des retombées positives sur le moral et la productivité.

Notre enquête a souligné que des opportunités et des défis significatifs attendent les employeurs français dans les années à venir. S'ils parviennent à relever le défi et mettent à disposition un choix d'appareils dernier cri, permettant ainsi une interopérabilité entre eux, et encouragent un travail de collaboration, en tout temps, en tous lieux, ils ont alors une opportunité unique de renforcer l'attitude déjà positive de leurs employés à l'égard de la technologie.

73% des employés français sont motivés par les valeurs de leur entreprise. Cela est surtout valable pour les salariés du secteur privé



Seuls **59%** peuvent accomplir leurs tâches quotidiennes dans une journée, de 9h00-17h00



Les femmes sont plus susceptibles de terminer leur travail pendant ces horaires (9h00-17h00)

Un employé français **sur quatre** a du mal à décrocher et à se détendre après le travail

Ampleur des menaces perçues par les travailleurs français

Trop de travail à terminer

L'externalisation représente une menace

Difficile de décrocher après le travail

La vie professionnelle empiète sur la vie privée

Hypothèse

À l'avenir, le personnel de nombreuses entreprises pourrait être constitué de milliers de personnes non plus regroupées sur un même site, mais travaillant depuis de multiples endroits différents. Le cloud computing et d'autres applications des TIC vont-ils simplifier la répartition d'un plus grand nombre de tâches et susciter l'adhésion d'un modèle de travail en flux tendu ?

Principales perspectives

79% des collaborateurs français estiment que les avancées technologiques leur permettent de faire des affaires de différentes manières. Cette opinion est largement partagée dans le secteur privé par 81% des sondés, et 73% dans le secteur public.

80% des employés français juge qu'Internet et les technologies leur permettent de joindre les autres plus facilement pour résoudre un problème. Parmi les secteurs verticaux, c'est particulièrement vrai pour les services médicaux privés (88%) et le secteur financier (86%).

En dépit des conditions de travail favorables dans l'ensemble, la conscience des avantages potentiels de cette tendance reste faible. Seulement 44% des sondés en France pensent qu'il est important qu'Internet et la technologie soit un moyen de provoquer des opportunités d'affaires, de différentes manières.

57% de la population active estime que l'innovation technologique leur permet d'avoir du temps libre et de se consacrer à leurs loisirs. Cette tendance est notamment accentuée parmi les 55 ans et plus (76%). Néanmoins, selon plus d'un travailleur français sur trois (36%), le travail à distance sape leur esprit d'équipe. Cela est notamment avéré dans la fonction publique et auprès des salariés de la distribution.

Un travailleur français sur quatre (26%) estime que l'externalisation pourrait menacer leur emploi, bien que cela atteigne les 35% parmi les salariés des grandes entreprises, comparé à seulement 23% des salariés des PME.

Implications

Les Français ont globalement adopté Internet et l'innovation technologique au travail, mais ils restent assez préoccupés, sur le plan fonctionnel, lorsqu'il est question de technologie. Ils ont encore beaucoup de chemin à faire pour envisager pleinement les opportunités de changement offertes par la technologie, tels que les avantages du crowdsourcing par exemple.

L'impératif pour les employeurs, et une opportunité potentielle pour l'industrie informatique, est de promouvoir les avantages de ces technologies auprès de leurs employés, tout en les rassurant sur la sécurité de leur emploi.

Tendance #2 : Productivité mesurée en rendement et résultats, non en heures

Hypothèse

Dans une économie basée sur la connaissance, les mesures standardisées de productivité fondées sur le nombre d'heures effectuées deviendraient par conséquent moins pertinentes. Quels seront alors les nouveaux outils de mesure de la productivité ?

Principales perspectives

Une vaste majorité des collaborateurs français (75%) pensent que leur productivité est mesurée par la qualité de leurs résultats plutôt que par le temps passé sur le lieu de travail. Cela est particulièrement vrai parmi les entreprises employant 2 à 24 salariés (84%) dans lesquelles il est peut-être plus facile de voir l'effet de l'activité individuelle sur le résultat de l'entreprise.

59% des employés français affirment qu'ils peuvent terminer leurs tâches quotidiennes pendant les horaires traditionnels (9h-17h), pour fléchir à 56% à l'avenir, il est possible que pour certains d'entre eux, la routine des 9h-17h fasse bientôt partie du passé. Ceci est corroboré par ce constat : seuls 46% des travailleurs français pensent qu'il est important de terminer son travail entre 9h et 17h.

En contrepartie de cette volonté de respecter les horaires, les travailleurs français réclament une flexibilité de leurs employeurs. En réalité, 55% d'entre eux croient qu'une flexibilité de leurs horaires de travail est essentielle et leur permettrait d'améliorer la productivité.

Le télétravail suscite nettement moins d'enthousiasme. Seuls 24% pensent qu'il est important de travailler à distance pour améliorer la productivité, alors que 36% ont aujourd'hui le choix entre le bureau et le télétravail. Le télétravail semble davantage être mis à la disposition des hommes (42%) que des femmes (30%).

Quasiment un travailleur français sur deux (46%) a du mal à décrocher et à se détendre après le travail. Pour les 18-34 ans, il est plus difficile de décrocher après le travail (51%) par rapport au 35-44 ans (42%).

Le modèle basé sur le rendement et les résultats est bien ancré en France. Le stéréotype du travailleur français, l'œil rivé sur la montre, s'estompe nettement à cause de la généralisation des heures flexibles, ce qui n'est pas le cas du télétravail.

Implications

Les inconvénients de cette tendance sont clairs : difficulté à finir une tâche et à gérer l'équilibre entre travail et vie privée. La technologie est souvent considérée comme une cause profonde de ces difficultés. Y-a-t-il une opportunité pour l'industrie informatique de promouvoir comment la technologie pourrait aider à améliorer l'équilibre entre le travail et la vie privée, plutôt que de le dégrader ?

Hypothèse

Le nombre et le type d'appareils et de systèmes d'exploitation est en constante augmentation et en perpétuelle mutation. Le choix de l'appareil sera davantage fonction de la situation, du lieu et des événements. Les employeurs et les systèmes/procédés actuellement en place vont-ils autoriser l'utilisateur final à bénéficier d'une plus grande liberté en termes d'usages et de choix technologiques ?

Principales perspectives

Alors qu'à peine plus de la moitié des employés français (58%) sont actuellement en mesure de partager des données entre les appareils, on s'attend à ce que ce type d'interopérabilité se développe et devienne une attente primordiale à l'avenir. Aujourd'hui, 69% souhaitent pouvoir bénéficier de cette interopérabilité entre les appareils dans le futur.

Une large proportion des collaborateurs utilise les appareils professionnels à des fins personnelles, et il est à noter que cette tendance est particulièrement forte auprès des employés des PME (62%). Seuls 53% des employés des grandes entreprises le font, reflétant peut-être l'importance plus grande que ces organisations accordent à la sécurité informatique et au caractère privé des données.

Actuellement, seuls 35% pensent qu'il est important d'avoir un unique appareil pour répondre à tous leurs besoins. Avec des achats croissants d'appareils et une place toujours plus grande occupée par le Cloud dans notre travail, l'interopérabilité et la compatibilité entre les matériels deviendra un sujet primordial.

Au bureau, de nos jours, très peu d'employés sont capables de choisir eux-mêmes leurs matériels adaptés à leur travail (27%) ; toutefois, cela va s'amplifier dans le futur et l'on s'attend à ce que cette tendance s'élève à 37% en l'espace de dix ans.

Implications

Les employés français sont des utilisateurs avertis et expérimentés lorsque l'on parle de technologie. L'interopérabilité et la convergence entre l'usage professionnelle et privée sont des sujets déjà bien ancrés. Certes, le choix personnel en termes de matériels d'entreprise reste exceptionnel, mais les attentes augmentent. L'industrie informatique a un rôle important d'influence à jouer à ce niveau, et doit aider les entreprises à anticiper les besoins de leurs collaborateurs.

Tendance #4 : Risque de conflits intergénérationnels

Hypothèse

Il y aura de plus en plus de transmissions intergénérationnelles des connaissances entre la génération plus jeune « née avec le numérique » et la génération des seniors. Néanmoins, existe-t-il un risque de conflit accru et de tensions entre les travailleurs tout âge confondu, issus de différents milieux, ayant diverses connaissances et compétences ?

Principales perspectives

Les employés français ont tendance à être plus répartis selon l'industrie, la taille ou le secteur de l'entreprise, que selon l'âge.

Toutefois, il est intéressant de constater que les plus de 55 ans semblent adopter l'approche la plus enthousiaste à l'égard de l'informatique. 84% d'entre eux pensent que le fait d'être à l'aise avec la technologie dernier cri représente un avantage professionnel, comparé à 77% de l'ensemble des employés français. Seuls 29% des plus de 55 ans semblent éprouver des frustrations à l'égard de l'informatique, au quotidien, comparé au 42% de la moyenne nationale. Néanmoins, ce groupe de seniors s'oppose fermement à l'idée de travailler à distance. 47% des plus de 55 ans estiment que le télétravail sape l'esprit d'équipe, alors que seulement 25% des 18-24 ans sont d'accord avec cet avis.

Les plus de 35 ans reconnaissent clairement les avantages d'Internet et des autres avancées technologiques. 84% d'entre eux pensent que cela contribue à « résoudre des problèmes » comparé à 61% de la tranche des 18-24 ans. Cela vient sans doute du fait que très peu d'employés de moins de 35 ans ont connu un travail où Internet n'était pas disponible.

Au final, les plus de 35 ans - plus que leurs collègues plus jeunes - considèrent plus facilement les ordinateurs ou autres matériels fournis par leurs employeurs comme un avantage. Il se peut que les moins de 35 ans considèrent ces dispositifs comme acquis et faisant partie intégrante de leur vie professionnelle.

Implications

Plutôt que l'émergence de tensions entre les jeunes employés et les seniors (d'après l'hypothèse initiale), cette étude montre que les jeunes semblent plus fortement considérer la technologie comme acquise. Il est par ailleurs intéressant de constater que les employés plus âgés sont les plus optimistes quant aux capacités de l'informatique à transformer le lieu de travail, et les moins frustrés à l'égard de l'informatique au quotidien. Echanger avec les utilisateurs plus jeunes pour réduire les freins et capitaliser sur l'optimisme des seniors apparaissent comme des priorités.

Hypothèse

Il va devenir plus simple de savoir ce que font les employés, mais plus ardu de leur dire ce qu'il faut faire. Dans un tel contexte, les employeurs vont-ils recourir aux technologies de supervision intrusives pour surveiller en permanence leurs employés ? Et dans ce cas, cela risque-t-il d'accroître la méfiance de part et d'autre ?

Principales perspectives

Actuellement, une part importante d'employés français (87%) ont le sentiment que leur employeur leur fait confiance pour utiliser les ressources de l'entreprise de façon responsable. Cependant, ce chiffre baisse à 79% pour ceux qui pensent qu'ils gagneront la confiance de leur employeur dans le futur.

Il n'est sans doute pas surprenant que le contrôle des courriers électroniques est plus fréquent parmi les employés qui se déclarent insatisfaits de leur travail (41%). Toutefois, il est plus préoccupant de constater que 18% affirment dans l'ensemble aujourd'hui que leur courrier électronique est contrôlé et 28% s'attendent à la mise en place du contrôle d'ici dix ans. Selon leurs prévisions, ceci détruira la confiance au bureau. Cet avis prédomine particulièrement parmi les employés du secteur financier où 28% pensent d'ores et déjà que leur courrier électronique est contrôlé, 21% parmi les hommes et 14% parmi les femmes.

Les employeurs ne consultent pas uniquement les courriers électroniques. 27% des travailleurs ont le sentiment que leur employeur observe la manière dont ils consacrent leur temps. Ceci est particulièrement le cas dans les secteurs de la vente au détail et des services (38% et 36%).

Tandis que trois quarts des travailleurs français (73%) sont motivés par les valeurs de leur entreprise, l'avenir semble moins positif, les 18-24 ans sont moins enclins à considérer les valeurs de l'entreprise comme un facteur de motivation (56%), et à titre de comparaison moins d'employés dans la fonction publique (69%) voient les valeurs de leur entreprise comme une source de motivation.

Implications

Certes, un degré élevé de confiance s'instaure aujourd'hui entre les employeurs et les employés en France, mais des signaux d'alerte indiquent un déclin potentiel dans le futur. Notamment, le degré de confiance particulièrement bas dans la génération des employés les plus jeunes est problématique. Les entreprises doivent tenir compte de cela et tendre la main aux employés les plus jeunes tout en veillant à ce que les opérations de contrôle s'accompagnent d'une communication et d'une consultation.

Tendance #6 : Les nombreuses casquettes du responsable informatique

Hypothèse

Les employés aspirent de nos jours à davantage de satisfaction personnelle, d'autonomie et de souplesse. C'est pourquoi, les choix informatiques concernant le poste et les outils de travail pourraient être un des critères de séduction, d'embauche et de fidélisation des recrues. La fonction du responsable informatique va-t-elle de plus en plus se rapprocher de celle des Ressources Humaines ?

Principales perspectives

Les employeurs français disposent d'une mesure d'incitation claire pour améliorer les ressources informatiques qu'ils offrent à leur personnel. 51% des répondants français ont déclaré qu'ils seraient davantage productifs s'ils disposaient de meilleures ressources informatiques. Dans le secteur de la vente au détail, ce chiffre s'est établi à 60%. Mais seuls 34% d'entre eux ont le sentiment que leur entreprise utilise la technologie dernier cri.

Seuls 58% des salariés du secteur public déclarent qu'ils disposent de matériels et de logiciels de qualité bien que le pourcentage parmi tous les répondants français soit plus convenable, soit 66%. La qualité de l'équipement informatique joue un rôle majeur sur la motivation du personnel. 72% des employés français ont le sentiment que la technologie et les appareils mis à leur disposition représentent un réel avantage pour leur travail. Ceci est plus manifeste dans les PME employant 2 à 24 salariés, dont 80% attirent les employés grâce à leur équipement informatique contre 71% dans les grandes entreprises.

55% des interrogés apprécieraient davantage leur travail s'ils pouvaient choisir les technologies utilisées, mais seulement 28% ont la capacité de choisir leurs propres appareils. Il est utile de noter que le choix est moins problématique pour les employés plus jeunes : 44% des 18-24 ans contre 60% des plus de 45 ans.

Les employeurs obtiennent une note positive lorsqu'il est question du support informatique. Un pourcentage impressionnant, 70% des employés les notent favorablement, et seulement 37% ressentent les problèmes informatiques comme une frustration dans leur vie professionnelle. Des différences sont observées parmi les différents types d'employés : ainsi, cette notion est plus importante parmi les collaborateurs opérationnels (45%) par rapport aux collaborateurs institutionnels (27%).

Implications

Notre hypothèse est validée par les constats de cette toute dernière étude qui établit clairement un lien entre la mise à disposition du matériel informatique et le moral des salariés en France. En investissant dans les technologies dernier cri, les employeurs français amélioreraient rapidement le moral de leur personnel et accroîtraient la productivité de manière significative. Les plus grandes entreprises sont à la traîne, sans doute dissuadées par les frais de remplacement d'anciens systèmes, mais il est grand temps d'aborder cette question en termes d'investissement et non de coûts. Le matériel informatique joue d'ores et déjà un rôle significatif dans la représentation du lieu de travail, ouvrant ainsi toutes sortes d'opportunités aux prestataires de services informatiques.

Hypothèse

Les logiciels métiers du futur seront adoptés et de plus en plus conçus par les employés plutôt que par l'exécutif ou encore le service informatique. Va-t-on assister à une amélioration des connexions réseaux des entreprises et à une décentralisation de ces dernières pour faciliter cette mutation au niveau de la hiérarchie ?

Principales perspectives

La prise de conscience des avantages de cette tendance n'est pas aussi répandue en France. Seuls 28% souhaitent pouvoir télécharger un logiciel librement, bien que 44% soient en réalité déjà en mesure de le faire.

Il semble par ailleurs essentiel d'avoir du poids dans les décisions informatiques plus importantes. 48% des répondants croient avoir leur mot à dire sur les décisions informatiques. Ceci est moins évident dans les organismes publics (40%) que dans le secteur privé (51%).

Les différences sont également nettes dans ce domaine entre les PME et les grandes entreprises. 55% des répondants salariés dans les PME ont le sentiment que leurs besoins en informatique sont pris en considération comparé à 44% dans les grandes entreprises. Et, tandis que 55% des répondants au sein des PME déclarent qu'ils peuvent télécharger librement, ce chiffre tombe à 29% des répondants dans les grandes entreprises.

Implications

Il est trop tôt pour prévoir si cette tendance va s'enraciner dans les entreprises françaises. Les employés en semblent peu conscients, l'industrie informatique a sans doute l'opportunité d'accélérer la demande en promouvant auprès des collaborateurs et des entreprises les avantages de l'innovation à l'initiative des employés Implications