

TÉLÉTRAVAIL, TRAVAIL HYBRIDE

L'ENTREPRISE DANS TOUS SES ÉTATS

Sommaire

01

Introduction

02

Chiffres clés

03

Le Flex Office et la
Direction des
Ressources
Humaines

04

Le Flex Office et
les Services
Généraux

05

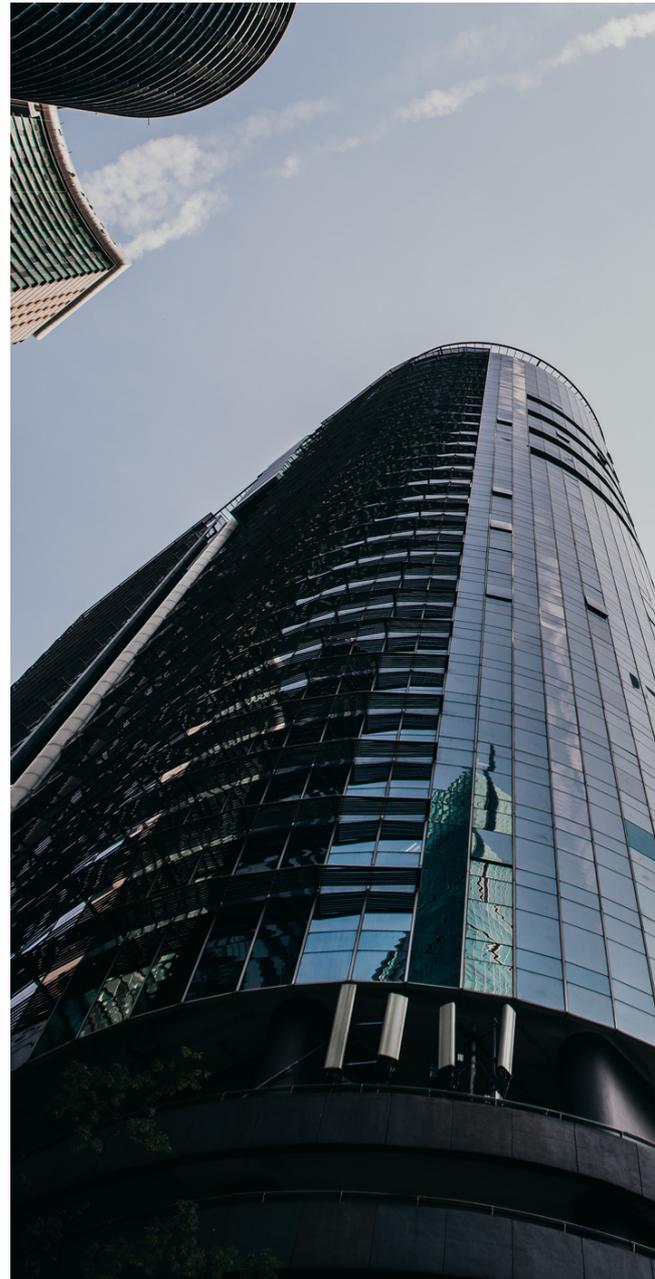
Le Flex Office et la
Direction des
Systèmes
d'information

11

Le Flex Office et
les Collaborateurs

12

Choisir un
accompagnement



Introduction

Généralisation du travail hybride, baisse du taux d'occupation des bureaux, augmentation du prix de l'immobilier tertiaire et de l'énergie. Les équilibres de l'entreprise sont malmenés. Elles doivent s'adapter aux nouveaux enjeux économiques et humains.

Propulsé par la crise du COVID et le confinement général en 2019, le télétravail est aujourd'hui installé dans les nouvelles habitudes de travail des collaborateurs. Mais le travail à 100% en distanciel a vite montré ses limites: les salariés se sentaient isolés et manquaient de repères, la proximité avec les collègues leur manquait. De leur côté, les entreprises et responsables rencontraient des difficultés de management, de suivi de projet, et d'intégration de nouveaux talents par exemple. Dans certains cas, la culture d'entreprise pouvait s'étioler.

Conscient de cette situation, les entreprises et les collaborateurs optent aujourd'hui pour le travail hybride, qui permet aux salariés de bénéficier des avantages du travail à domicile, tout en maintenant un lien étroit avec l'entreprise et leurs collègues. Les espaces de collaboration sont créés en présentiel et en distanciel. Les projets sont suivis plus facilement.

Ces changements fondamentaux dans l'organisation du travail amène les entreprises à revoir l'ensemble de leur process et nécessite l'intégration de technologie adaptées à ces usages. De plus, elles doivent adapter leurs espaces de travail à ces nouvelles pratiques.

Le Flex office, ou flexdesk, ou desksharing, consiste à adapter l'entreprise et son immobilier à la présence et aux besoins des collaborateurs et offrir des conditions optimales pour les télétravailleurs. Il signe la fin des bureaux personnels, et prônent une utilisation intelligente et adaptée des espaces de travail (bureau, open-space, box, etc...) mais également de l'ensemble des ressources de l'entreprise.

Le Flex Office concerne tous les services de l'entreprise (Direction générale, Direction des ressources humaines, Services généraux et Direction des systèmes d'information) mais aussi bien entendu les collaborateurs, et nécessite une gestion de la transition très attentive pour répondre correctement aux attentes des salariés et aux objectifs de l'entreprise.



Chiffres clés



Longtemps réservé aux indépendants, aux chefs d'entreprise et aux professions libérales, le travail en distanciel puis le travail hybride ont pris une ampleur fulgurante.

En 2023, le travail hybride est plébiscité par les collaborateurs, et exigé par les nouveaux talents. Les entreprises doivent opérer des réorganisations profondes pour répondre aux aspirations des salariés tout en garantissant l'atteinte de leurs objectifs...

56%

Selon une étude publiée par JLL France, en 2022, 56 % de la population française pratiquait le télétravail (au moins un jour par semaine) et 47 % des entreprises en France y ont recours. .

3.6

C'est le nombre de jours moyen en télétravail par semaine, contre 1.6 en 2019. Les collaborateurs passent donc aujourd'hui moins de temps en entreprise qu'à leur domicile.

55%

Malgré un retour progressif au travail hybride, le taux d'occupation des bureaux est de 55% et se stabilise. Toutefois, les disparités sont grandes entre le mercredi (66%) et le vendredi (38%), et selon le secteur d'activité de l'entreprise.

+12%

Après un repli pendant la période COVID, le marché de l'immobilier tertiaire en Ile de France a connu un bond de 12% en 2022. L'INSEE prévoit une augmentation des tarifs de l'énergie de 84% en 2023.

Le Flex Office et la Direction des ressources humaines

Développement du télétravail, coût de l'immobilier d'entreprise, hausse du prix de l'énergie... De nombreuses entreprises s'interrogent sur la mise en place du Flex Office. Avant de se lancer, il est important de mesurer les conséquences de ce choix, et d'évaluer les points à prendre en considération. Abordons la question du point de vue des ressources humaines.



La gestion du télétravail des collaborateurs est depuis 3 ans une composante importante du quotidien des services DRH. Alors que cette situation était exceptionnelle au début de la pandémie COVID19, elle s'inscrit dans la durée et doit être intégrée dans les process. Bien géré, le télétravail apporte de nouveaux bénéfices aux entreprises :

- **Augmentation de la productivité** : les employés peuvent choisir leur lieu de travail et leur environnement de travail, ce qui peut les aider à être plus concentrés et plus productifs.
- **Rétention des talents** : en offrant des options de travail flexibles, les employeurs peuvent attirer et retenir des employés talentueux qui cherchent à équilibrer leur vie professionnelle et personnelle.
- **Amélioration de la qualité de vie des employés** : en offrant des options de travail flexibles, les employeurs peuvent améliorer la qualité de vie des employés et réduire le stress lié au travail.
- **Flexibilité dans la gestion des effectifs** : les employeurs peuvent adapter leur effectif en fonction des besoins en utilisant des espaces de travail partagés ou en permettant aux employés de travailler à distance.

Néanmoins, les services RH doivent absolument anticiper certains effets pour garantir à l'entreprise ces bénéfices :

- **Changements dans la gestion de la communication et de la collaboration** : les employés travaillant à distance peuvent avoir plus de difficulté à rester connectés et à communiquer efficacement avec leurs collègues et leur management.
- **Difficultés pour maintenir une culture d'entreprise** : le télétravail peut rendre plus difficile la création et la maintenance d'une culture d'entreprise commune.
- **Changements dans la gestion de la performance** : évaluer la performance des employés à distance peut être plus complexe et nécessiter des outils et des processus spécifiques.
- **Adaptation des politiques RH** : les politiques en matière de RH peuvent devoir être adaptées pour prendre en compte les besoins et les exigences liés au télétravail, comme les heures de travail flexibles et les avantages sociaux adaptés.

Attention: ces impacts peuvent varier en fonction de la taille et de la culture d'entreprise.

Le Flex Office et les Services Généraux



Les missions des services généraux (SG) sont au cœur du fonctionnement de l'entreprise. En effet, ces derniers ont en charge de faciliter le développement de la productivité, tout en réduisant les charges et en optimisant l'utilisation des ressources... Vaste programme !

Alors que le taux d'occupation des locaux avant la crise n'était déjà en moyenne que de 60% (JDN Patrimoine immobilier 09/21), on estime qu'il n'est plus aujourd'hui que de l'ordre de 45%. Chiffre suffisamment éloquent pour amener les responsables de service à réfléchir à la réorganisation du travail et à l'utilisation des ressources. Ainsi, les SG ont la lourde tâche de réaménager les locaux tout en limitant les impacts sur la réorganisation fonctionnelle et le confort des collaborateurs. Mais attention à ne pas penser uniquement aux économies réalisables !

Quels sont les domaines relevant des SG qui peuvent bénéficier de la mise en place du Flex Office ?

- **La réduction ou l'optimisation de la surface de bureaux.** Les outils du Flex Office permettent de planifier l'occupation des bureaux et salles de réunion. Ainsi, les services généraux peuvent organiser facilement le travail en présentiel en garantissant aux collaborateurs la disponibilité d'un espace de travail et des ressources nécessaires. Les statistiques fournies aident aussi à l'amélioration continue de l'organisation.
- **Les économies d'énergie.** Vu l'augmentation des prix de l'électricité et du gaz, la gestion de l'énergie est aujourd'hui une préoccupation majeure des SG : Climatisation réversible, éclairage, utilisation des ressources informatiques, etc... La planification de l'occupation des locaux permet d'utiliser les ressources là, et seulement là, où elles sont nécessaires. De plus, la réduction de la consommation, et donc de l'émission de CO2, est un objectif importants des entreprises.
- **Les économies de maintenance et d'entretien.** Il va de soi que la réduction de l'utilisation des équipements, à condition qu'elle soit mesurable, génèrera des économies proportionnées de maintenance. Dans le même esprit, les outils de gestion de l'utilisation des bureaux et salles de réunion permettra de ne nettoyer que ceux qui ont été utilisés ! Les outils de Flex Office garantissent une gestion parfaite des locaux et une traçabilité précise des interventions pour améliorer l'expérience utilisateur et piloter plus efficacement les bâtiments.

Voici quelques exemples significatifs d'économies réalisables par la mise en place du Flex Office. Mais la réflexion ne doit pas porter uniquement sur les économies, mais également sur **l'optimisation et la productivité**. Le concept de Flex Office utilise des solutions qui garantiront aux SG de fournir aux collaborateurs les bonnes ressources au bon moment, et participeront ainsi au confort et au bien-être des travailleurs en présentiel et en télétravail, tout en assurant leur productivité.

Le Flex Office et la DSI

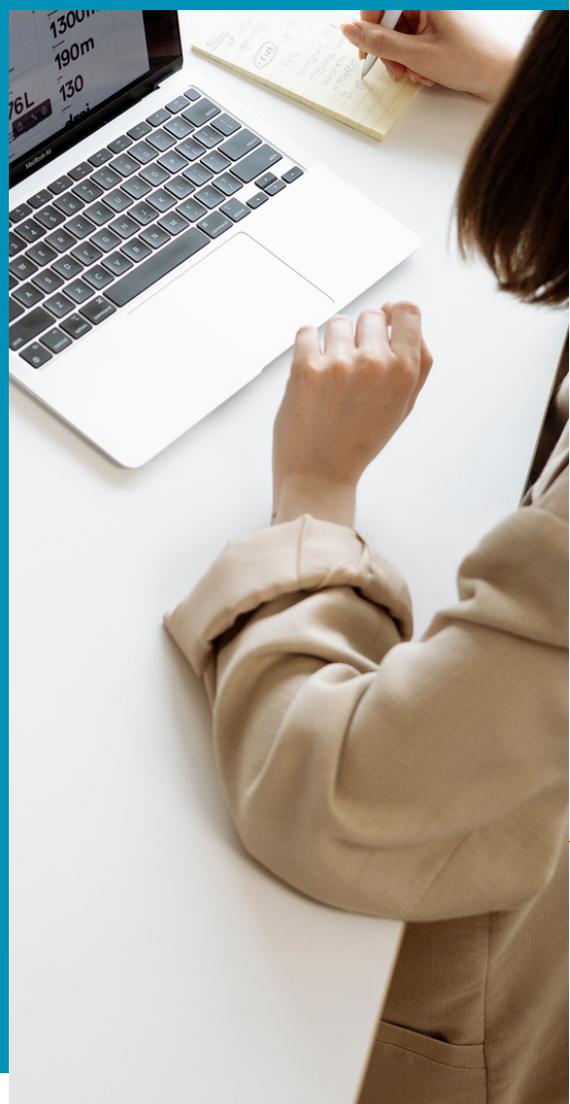
1- le matériel

Dans l'urgence de la pandémie COVID19, les DSI ont massivement équipé les collaborateurs de PC portables. Ainsi, ce marché « entreprise » a progressé de 55% en Europe de l'Ouest (étude IDC 2ème semestre 2020) ! Parallèlement, les ventes de PC desktop ont chuté de 16%. Or l'urgence n'est pas toujours bonne conseillère...

Car, si le **PC portable** permet la mobilité, le choix de ses caractéristiques doit être guidé par l'ensemble des usages. Les performances, la taille de l'écran et le type de clavier doivent être choisis en fonction du métier et des missions de son utilisateur. Par exemple, un commercial optera pour un PC portable léger, un infographiste pour un modèle ultra performant, et un comptable pour un clavier avec pavé numérique.

L'équipement de base:

- **Les stations d'accueil** concentrent la connectivité avec l'alimentation électrique, le réseau et les périphériques. A ce titre, ils facilitent l'utilisation du PC portable à la maison et au bureau. Mais, s'il est évident que les stations d'accueil seront adaptées aux PC à la maison, il faut s'assurer que les celles présentes sur les postes de travail en entreprise seront compatibles avec tous les PC du parc.
- Les PC desktop utilisés au bureau sont généralement équipés d'un (ou plusieurs) **écrans de grandes dimensions**. Cet équipement est indispensable pour assurer un confort de travail suffisant aux collaborateurs. Toutefois, il est indispensable pour la DSI de s'assurer que le collaborateur dispose bien de la place nécessaire à son installation avant de lui fournir !
- **Un clavier et une souris sans fil**, tous 2 adaptés au métier de son destinataire,
- **Une caméra** équipée de **haut-parleurs** indispensables pour des visioconférences de qualité
- Eventuellement **une imprimante** multifonction...



La question du téléphone portable est plus complexe:

En effet, il n'est pas rare de constater qu'un collaborateur préférera utiliser son propre smartphone plutôt que celui proposé par son entreprise. C'est ce qu'on appelle le BYOD « Bring Your Own Device ». Dans ce cas, la DSI devra déployer une politique de sécurité précise pour permettre l'utilisation des smartphones personnels.

Après cette période de télétravail massif, les entreprises reviennent progressivement à une organisation de travail hybride.

La DSI doit donc opérer des modifications au niveau des équipements informatiques pour accueillir les collaborateurs de retour en entreprise, en considérant qu'ils n'ont plus de bureau fixe, et qu'ils devront pouvoir s'installer sur n'importe quel poste de travail. La mission consiste donc en quelque sorte à universaliser ces postes de travail.

Il sera peut-être nécessaire de moderniser les salles de réunion.

en les équipant de matériels audiovisuels adaptés aux visioconférences. Un affichage numérique des réservations des salles et des équipements apportera également plus d'efficacité et de confort pour les utilisateurs comme les étiquettes fixées sur les bureaux pour les réserver et visualiser leur occupation afin de savoir d'un coup d'œil qui est assis là !



la mise en place du Flex Office...

...s'accompagne d'une augmentation d'équipements informatiques, et peut complexifier leur maintenance. De plus, la mobilité de ses équipements accroît le risque de détérioration, de perte ou de vol. La direction des systèmes d'information devra donc disposer d'un parc de remplacement ou souscrire des contrats d'échange anticipés auprès de ses fournisseurs.

Inventorier précisément le parc informatique, le localiser, garantir son maintien en condition opérationnelle et assurer sa maintenance sont des éléments primordiaux pour garantir la productivité et la sécurité de l'entreprise, et le développement du Flex Office.

Les périmètres à considérer lors de la mise en place du Flex Office sont nombreux,

même au niveau hardware. la DSI doit fournir des équipements simples à utiliser et adaptés à chaque profil d'utilisateur, uniformiser le plus possible le parc informatique, et mettre en place des outils gestion et de supervision efficaces... Vaste programme !

Le Flex Office et la DSI

2- les outils de collaboration

Rappelons pour la forme que le télétravail consiste à permettre à un collaborateur de travailler en dehors de l'entreprise, à son domicile ou tout autre lieu de travail. A ce titre, on peut considérer que les personnels « itinérants » furent pendant des années de télétravailleurs qui s'ignoraient...

Mais la donne a changé pour les directions des systèmes informatiques.

Car, si l'accès aux ressources informatiques étaient considérées comme accessoires ou non prioritaires pour pour les commerciaux par exemple, il est indispensable et vital depuis que toutes les fonctions de l'entreprise sont en télétravail. Elles doivent donc disposer des mêmes outils, des mêmes performances et du même confort au bureau comme à la maison.

Les personnes du service informatique doivent elles aussi pouvoir travailler et accéder à l'ensemble des ressources et des machines où qu'elles se trouvent. C'est pour cette raison que la majorité des entreprises ont rapidement migré vers des solutions SaaS développées par les éditeurs pour répondre aux enjeux du télétravail. D'ailleurs, au-delà de l'aspect technique, le mode d'acquisition en mode abonnement de ces logiciels a également des répercussions sur le budget informatique que nous aborderons plus tard...

Voyons les principaux logiciels indispensables pour garantir les meilleures conditions de travail aux personnels distants tout en assurant une bonne visibilité à l'entreprise.



Les outils de collaboration :

Essentiels pour le télétravail, ils permettent aux membres de l'équipe de travailler ensemble à distance de manière efficace et productive.

- Plateformes de communication en temps réel : Ces outils permettent aux membres de l'équipe de communiquer facilement en temps réel, de partager des fichiers, d'organiser des réunions et de collaborer à distance.
- Plateformes de gestion de projet : Ces outils permettent aux membres de l'équipe de suivre les tâches et les projets, de définir des délais, d'attribuer des responsabilités, de collaborer sur des documents et de suivre l'avancement du projet.
- Outils de stockage et de partage de fichiers : Ces outils permettent aux membres de l'équipe de stocker des fichiers en ligne et de les partager avec d'autres membres de l'équipe en temps réel.

Les outils de gestion de ressources :

- Le retour progressif au mode de travail hybride oblige l'entreprise à organiser les ressources afin de s'assurer de leur disponibilité lors du retour des collaborateurs au bureau. Les outils de gestion et de réservation des ressources permettent aux collaborateurs de réserver un bureau dans un open-space, un box, une salle de réunion, mais également une place de parking, un repas au restaurant d'entreprise, etc...

Les outils de gestion du temps et de déclaration de présence :

- Ces outils permettent aux employés de saisir leur temps de travail et de suivre leur présence à distance. Associés aux outils de réservation et gestion des ressources matérielles et immobilières, ils permettent également à l'entreprise de gérer efficacement le travail hybride en garantissant à chaque personne de disposer des ressources nécessaires quand elle vient au bureau. Ces outils offrent également aux services informatiques et aux services généraux des informations importantes quant à l'utilisation de ces ressources. Enfin, la gestion centralisée des agendas aide managers et collaborateurs à planifier les réunions en présentiel...

Les outils de support technique et de supervision :

- Le support utilisateur doit rester opérationnel pour garantir la productivité de l'entreprise. N'oublions pas que même le technicien support peut être en télétravail. Cela nécessite qu'il puisse utiliser des outils de prise en main à distance performants et sécurisés. Des outils de supervision adaptés permettront également à la DSI de disposer de statistiques importantes pour anticiper les événements et les gérer rapidement et efficacement. Ils lui permettront également de suivre facilement le parc de logiciels, d'attribuer les licences et assurer leur renouvellement.

La mise en place du Flex Office nécessite l'utilisation de nouveaux outils, pour les collaborateurs comme pour l'entreprise et la DSI. Le choix de ces outils doit répondre précisément aux enjeux de l'entreprise, et il n'est pas toujours facile de s'y retrouver face aux nombreuses offres du marché ! Vaste programme !

Le Flex Office et la DSI

3- Formation et conduite du changement



Former les collaborateurs aux nouveaux outils informatiques requiert la même organisation que pour toute autre formation. C'est évident mais toujours bon à rappeler...

1 Identifier les besoins :

Comprendre les besoins des apprenants et les compétences qu'ils souhaitent acquérir est essentiel. Cela permettra de cibler les contenus de la formation et de déterminer les objectifs à atteindre.

2 Déterminer le niveau de compétences

initial des apprenants, afin de créer si nécessaire des groupes de niveau. De même, il peut être intéressant de créer des groupes de travail correspondants aux attentes

3 Planifier la formation :

Une fois les besoins identifiés, il faut planifier la formation, en définissant le nombre de participants, le lieu et la durée de la formation. Dans la mesure du possible, la durée de chaque session doit permettre aux apprenants de rester concentrés et doit leur permettre de ne pas prendre trop de retard dans leur travail quotidien. Ainsi, il est souvent conseillé de découper la formation en plusieurs sessions, le début d'une session permettant de mesurer les acquis de la précédente.

4 Choisir les formateurs :

Les formateurs doivent être compétents et expérimentés dans l'utilisation des outils informatiques. Ils doivent être en mesure de transmettre leurs connaissances de manière claire et concise.

5 Déterminer les contenus :

Les contenus de la formation doivent être pertinents et adaptés aux besoins des apprenants. Il peut s'agir de supports de formation (vidéos, tutoriels, etc.) ou d'exercices pratiques pour mettre en application les connaissances acquises. Dans tous les cas, le formateur devra veiller à être concret et proposer des exemples et exercices correspondants au quotidien des apprenants, et bien sûr utiliser un vocabulaire adapté à leur niveau.

6 Utiliser des outils de formation

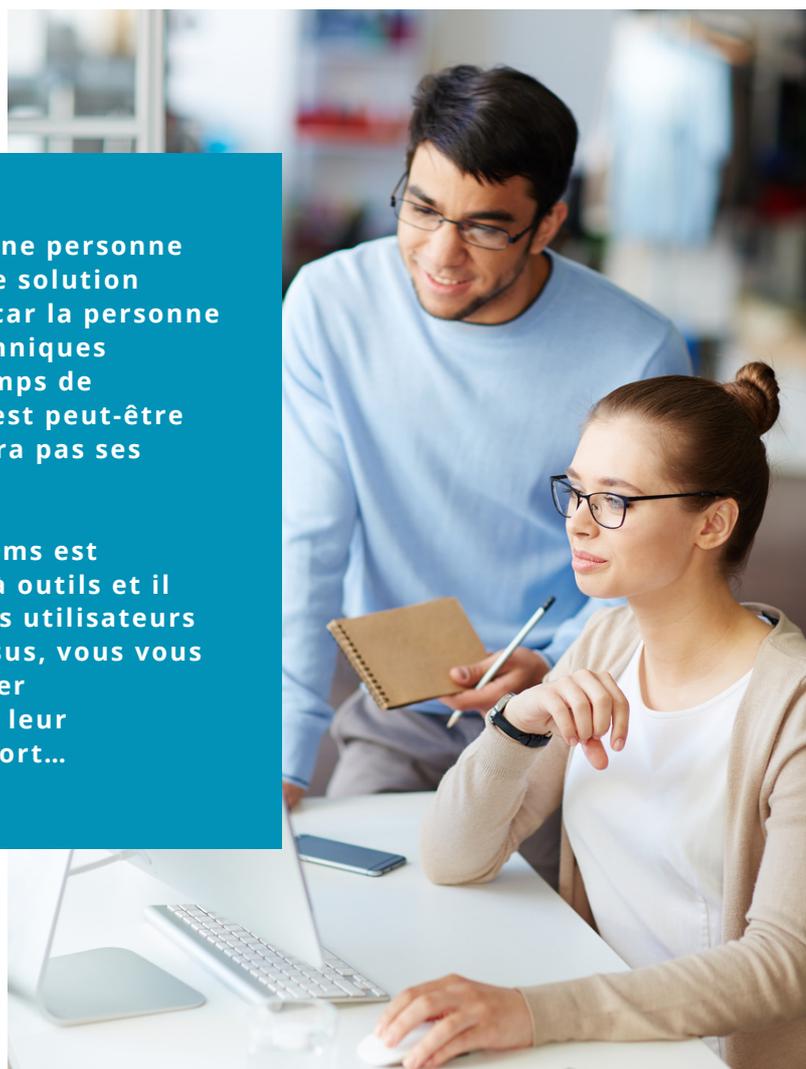
pour transmettre les connaissances. Les outils de simulation, les vidéos interactives et les quiz peuvent être des moyens efficaces de rendre la formation plus interactive et intéressante.

7 Évaluer la formation :

Il est important de mesurer l'efficacité de la formation en évaluant les connaissances acquises par les apprenants. Cette évaluation permettra de déterminer si les objectifs ont été atteints et de prendre des mesures correctives si nécessaire. Cette évaluation peut être réalisée à la fin de chaque session. Néanmoins, la réaliser au début de la session suivante permettra également de mesurer le retour d'expérience du stagiaire.

Confier l'organisation de la formation à une personne du service informatique peut sembler une solution simple et efficace... Simple, assurément, car la personne est sensée disposer des compétences techniques nécessaires. Mais il n'a souvent pas le temps de préparer sereinement les contenus, et n'est peut-être pas pédagogue... Et la formation ne portera pas ses fruits.

Le cas d'une migration vers Microsoft Teams est particulier. En effet, il s'agit d'une boîte à outils et il serait illusoire d'espérer former les futurs utilisateurs en 1 heure. En suivant les conseils ci-dessus, vous vous offrez les meilleures garanties pour former correctement vos collaborateurs, assurer leur productivité, et préserver le service support...



Le Flex Office et les collaborateurs



Le passage au flex office, c'est-à-dire au bureau flexible, peut être une source de difficultés pour les directions d'entreprise, en raison de plusieurs facteurs liés à la nature humaine.

L'espèce humaine est grégaire et territoriale... elle aime les rituels, les habitudes, les repères stables et le confort dans lesquels elle trouve sa sérénité. Et peut montrer les crocs lorsque cette zone de confort est remise en question.

Les êtres humains ont tendance à être grégaires, c'est-à-dire qu'ils ont besoin de se retrouver en groupes et de se sentir en sécurité au sein de leur communauté. Lorsque les employés ont l'habitude de travailler dans un bureau traditionnel, avec un poste de travail attribué et des collègues réguliers autour d'eux, il peut être difficile pour eux de changer leurs habitudes de travail et de se sentir à l'aise dans un environnement de travail plus flexible. Toutefois, s'ils apprécient la vie collective, ils sont très attachés à leur territoire.

Les humains ont une forte propension territoriale. Ils ont tendance à s'approprier un espace et à le considérer comme leur propre territoire. Lorsque les employés ont un poste de travail attribué, ils peuvent s'y sentir comme chez eux et se sentir à l'aise dans leur espace personnel. Le passage au flex office peut leur faire perdre cette sensation de propriété, ce qui peut créer un sentiment d'insécurité et de stress.

Enfin, **le flex office modifie les habitudes** en matière de communication et de collaboration. Lorsque les employés travaillent dans un environnement de travail traditionnel, ils sont en contact régulier avec leurs collègues, ce qui peut faciliter la communication et la collaboration. Le passage au flex office peut rendre cette communication et cette collaboration plus difficiles, car les employés ne sont plus aussi facilement accessibles les uns aux autres.

Les obstacles rencontrés par les directions pour passer au flex office face à des humains grégaires et territoriaux sont principalement liés à la résistance au changement, à la perte de repères et à la difficulté à communiquer et collaborer dans un environnement de travail plus flexible.

La palette d'outils proposé par le Flex Office vous permettra de créer un environnement technique qui assurera aux collaborateurs de retrouver leur environnement digital personnel et de conserver une vie sociale dans leur cercle professionnel en créant des espaces de lieu et de temps numériques ou présentiels, en facilitant le quotidien, en garantissant à chacun de retrouver « ses affaires » dans un environnement digital stable.

Il est vital pour les entreprises de prendre en compte les paramètres humains dans la mise en place du Flex Office. Cela s'appelle la conduite du changement.

Le meilleur chemin vers le Flex Office

La transition vers le Flex Office est une savante alchimie entre organisation, technologie et facteur humain. Comme toute transition, elle nécessite de bien évaluer les besoins des parties prenantes, de mesurer les risques, et de fixer des objectifs précis.

Agence spécialisée dans la digitalisation des espaces de travail, Open My Space aide les entreprises à créer des espaces de travail flexibles, adaptables et connectés pour améliorer l'expérience des utilisateurs et augmenter la productivité des employés.

Notre équipe est composée d'experts en technologie et en gestion des services. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients et les fournisseurs de technologies pour créer des solutions sur mesure qui répondent à leurs objectifs.

Au travers de solutions hardware et logicielles, de capteurs IoT, de mobiliers spécifiques, Open My Space déploie les fonctionnalités indispensables pour une intégration réussie du Flex Office dans l'entreprise:



Créer une expérience utilisateur sans couture

Des équipements de travail performants et innovants (écrans, système de vidéoprojection, système pour caster l'image sans fil, ...)



Optimiser les espaces de travail

Optimisation du nombre de postes de travail dans vos locaux



Orienter les utilisateurs

Affichage dynamique du chemin vers un espace grâce à la création de plans 3D sur mesure et au paramétrage des espaces



Digitaliser les espaces de travail

Aménagement des espaces (desk, box, salles de réunion) pour un espace collaboratif performant et convivial



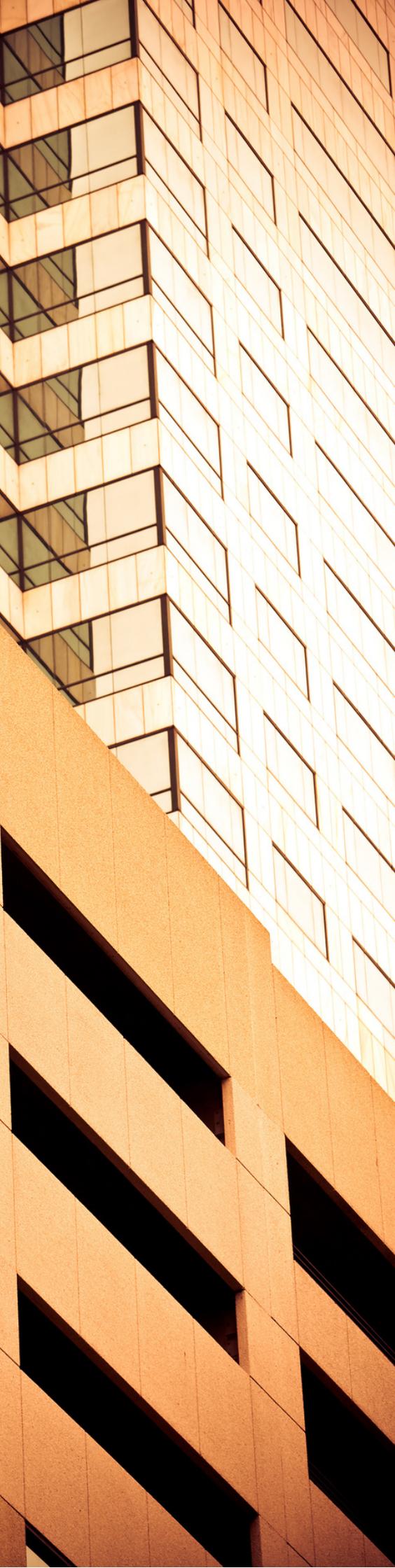
Fluidifier l'accueil

Amélioration de la rapidité de la prise en charge, optimiser le parcours visiteur



Réserver une salle

Maîtrise de l'occupation de vos espaces et statistiques d'utilisation



Agence spécialisée dans la digitalisation des espaces de travail, Open My Space aide les entreprises à créer des espaces de travail flexibles, adaptables et connectés pour améliorer l'expérience des utilisateurs et augmenter la productivité des employés.

Notre équipe est composée d'experts en technologie et en gestion des services. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients et les fournisseurs de technologies pour créer des solutions sur mesure qui répondent à leurs objectifs .

"Nous sommes convaincus que les espaces de travail flexibles sont la clé pour améliorer l'expérience des utilisateurs et augmenter la productivité des employés. Nous sommes fiers de pouvoir aider les entreprises à atteindre ces objectifs."

Xavier Seringe, Fondateur

Coordonnées

OPEN MY SPACE
Multiburo Montparnasse
46bis, avenue du Maine
75015 Paris

www.openmyspace.com 

contact@openmyspace.com 

OPEN MY SPACE
TÉLÉTRAVAIL, TRAVAIL HYBRIDE,
L'ENTREPRISE DANS TOUS SES ÉTATS