

# Il est temps de **repenser** votre Workplace eXperience (WX)

Comment une approche holistique de  
l'environnement de travail peut vous aider  
à survivre et à prospérer.

WORKPLACE  
**WX**  
EXPERIENCE



# Il est temps de **repenser** votre Workplace eXperience (WX)

La COVID-19 a affecté les employés et les environnements de travail différemment dans le monde entier. Mais l'impact commun a été le travail à distance imposé à pratiquement toutes les organisations.

De nombreuses entreprises ont répondu en mettant l'accent sur les technologies et sur certains aspects culturels essentiels : c'est ce que nous appelons un environnement de travail flexible. Cette approche a permis d'assurer la continuité des activités, en protégeant les personnes et la productivité tout en permettant aux entreprises de s'adapter de manière dynamique et sécurisée à un monde du travail en évolution.

La maîtrise du travail à distance reste une priorité pour beaucoup, mais les entreprises se tournent maintenant vers des besoins de transformation plus étendus de l'environnement de travail.

Pour survivre à l'impact durable de la crise (et prospérer dans ce nouveau monde du travail), vous devez avoir une vision plus étendue afin de répondre à ces priorités urgentes :



**Maîtrise et optimisation des coûts** : gérez la base de coûts de votre environnement de travail en optimisant l'efficacité de la technologie, du personnel et des dimensions opérationnelles. Demandez-vous si des plateformes modernisées, la reconfiguration de l'environnement de travail, du personnel et l'automatisation intelligente peuvent générer des économies.



**Agilité des talents** : soutenez les changements apportés à votre stratégie d'entreprise en favorisant des méthodes de travail qui optimisent les performances de vos collaborateurs. Donnez-leurs les moyens d'adopter efficacement le télétravail hybride et trouvez un équilibre optimal entre le personnel, les intérimaires et l'automatisation.



**Un « noyau résilient »** : protégez les opérations fondamentales de votre entreprise grâce à une infrastructure modernisée, en migrant les applications et les charges de travail dans le cloud afin de permettre à votre personnel permanent et intérimaire d'adopter le travail à distance. La réduction des systèmes obsolètes, la garantie de l'agilité informatique et l'exploitation de l'automatisation et de l'IA peuvent contribuer à atteindre les objectifs de capacités, réduire les imprévus et les coûts.



**Opérations et assistance clientèle** : examinez votre modèle d'exploitation pour améliorer la réactivité et la résilience. Identifiez les domaines dans lesquels vous pouvez exploiter la relation entre l'expérience des employés et celle des clients en établissant la confiance, tout en tenant compte des coûts.



**Produits et services** : minimisez les perturbations dans les portefeuilles de produits et les services. Donnez aux équipes les moyens de s'adapter aux nouveaux comportements d'achat et de consommation, aux modèles de performances de livraison et à la réactivité de la chaîne logistique.

# Renforcer la résilience de l'entreprise pour un avenir imprévisible

Au fur et à mesure que vous passez du mode « survie » à la prospérité, vous traversez une série de phases de récupération. Voici un aperçu de ce que cela donne pour les entreprises avec lesquelles nous travaillons :

## Réagir

C'est la première phase mise en œuvre par de nombreuses entreprises. Il s'agit de mettre l'accent sur la continuité des activités, à savoir la protection des clients, du personnel, des opérations et de la chaîne logistique. Pour ce qui est de l'environnement de travail, les entreprises se concentrent sur l'adoption du travail à distance et la fourniture de ressources aux employés pour atténuer l'impact sur l'activité, la productivité et la sécurité, en adaptant les méthodes de travail, tout en protégeant leur santé et leur bien-être.

## Relancer

Il s'agit de l'étape durant laquelle les entreprises cherchent à survivre au ralentissement économique en devenant plus libres et plus flexibles. Pour ce qui est de l'environnement de travail, de nombreuses entreprises se demandent comment avoir un personnel plus flexible et plus adaptable, avec une quantité équilibrée d'employés et de fournisseurs, ainsi que des niveaux croissants d'automatisation basée sur un noyau sécurisé.

## Renouveler

Enfin, les entreprises cherchent à revenir en force et à gagner des parts de marché pendant la reprise. Pour ce qui est de l'environnement de travail, une nouvelle proposition de valeur pour les collaborateurs sera nécessaire dans le but de répondre aux exigences d'une entreprise en constante évolution. Les entreprises devront rapidement exploiter de nouvelles compétences et de nouvelles ressources numériques sur le marché mondial.



# Repenser la voie à suivre avec la WX

Pour s'attaquer à ces priorités, il faut que les responsables des technologies, les RH et autres services adoptent une approche holistique de l'environnement de travail et s'associent de manière cohérente. C'est précisément ce que notre framework sur la Workplace eXperience (WX) peut vous aider à atteindre.

La WX couvre l'ensemble de l'environnement de travail pour générer une valeur durable, ce qui est plus important que jamais. En combinant technologie, opérations, culture et expérience des collaborateurs, vous pouvez optimiser la rentabilité, permettre une reprise plus efficace et, au final, stimuler la croissance.

# WX – de la survie à la prospérité

S'il est parfois impossible de prévoir ou d'empêcher des événements à fort impact plus fréquents, la WX vous permet de vous préparer et devancer vos concurrents pendant la perturbation.

Nous avons dégagé cinq étapes que les responsables informatiques, les RH et les chefs d'entreprise peuvent suivre pour adopter une approche globale de l'environnement de travail et articuler l'évolution de la WX.



# 1. Stratégie du lieu de travail

## Confirmez votre feuille de route pour votre entreprise et votre environnement de travail

La COVID-19 a mis en évidence les lacunes et les faiblesses des stratégies d'entreprise et liées à l'environnement de travail. Même les entreprises qui ont prospéré pendant la crise ont dû modifier certaines choses. Il est temps de repenser votre business model et votre stratégie en matière d'environnement de travail afin d'accélérer la reprise et la croissance.

### Ce que vous pouvez faire :

- **Passez en revue** votre stratégie d'entreprise et votre rendement pendant la période de crise. Examinez les problèmes critiques, les causes sous-jacentes et les résolutions provisoires. Confirmez votre retour au travail en équilibrant sécurité, demande, rythme, faisabilité et coût.
- **Concentrez** votre stratégie commerciale sur les portefeuilles de produits et de services, l'assistance clientèle et les opérations, l'agilité des talents, la mise en place d'un noyau résilient et le contrôle des coûts.
- **Exploitez** les données et les connaissances pour identifier les modèles opérationnels d'entreprise, les parcours et la configuration du personnel, les écosystèmes technologiques et les environnements de travail physiques adaptés à l'avenir.
- **Établissez** un centre d'excellence de la WX pour guider la réinitialisation de votre stratégie, l'innovation, la gestion de portefeuille, les expériences, les services, la gouvernance et la gestion de la valeur.
- **Mesurez** la valeur pendant la conception, le test, la mise en œuvre et l'évolution de vos approches en matière de WX.



## 2. Digital Workplace flexible

Modernisez l'écosystème technologique de votre environnement de travail pour améliorer l'agilité et la résilience de votre entreprise

La crise a mis à mal les stratégies, les capacités et les performances technologiques, puisqu'il a fallu reconfigurer rapidement les entreprises pour maintenir la continuité des activités. Vous devez à présent repenser votre stratégie concernant les technologies de l'environnement de travail afin d'équilibrer les futurs business plans et la rationalisation des coûts.

### Ce que vous pouvez faire :

- **Optimisez** la stratégie technologique et la base de coûts pour votre environnement de travail. Complétez les activités tactiques par un plan visant à accélérer la modernisation des plateformes, des applications, des périphériques et des analyses du cloud. Utilisez les analyses pour mesurer la valeur obtenue.
- **Passez** à un modèle opérationnel de service avec une approche automatisée de la gestion des périphériques, des applications et des services. Optimisez l'assistance des utilisateurs finaux, profitez des mises à jour de sécurité, réduisez les coûts et améliorez l'expérience des collaborateurs.
- **Gérez** la sécurité en mettant l'accent sur quatre piliers fondamentaux : l'identité numérique, la protection de l'information, la sécurité des applications et la cybersécurité. Vérifiez que l'écosystème que vous mettez en œuvre répond à vos exigences de conformité.
- **Standardisez** chaque fois que cela est possible avec une solution d'environnement de travail qui utilise des services éprouvés, possède une expérience en R&D et une connectivité claire avec d'autres technologies d'environnement de travail.
- **Automatisez** vos processus d'entreprise en adoptant des plateformes collaboratives (par exemple, Microsoft Teams, Microsoft Power Platform) et l'automatisation/IA pour prendre en charge les processus de flux de travail courants.
- **Adoptez** des capteurs, la réalité augmentée, l'IA et les analyses pour améliorer la planification physique de l'environnement de travail, la sécurité, la reconfiguration des effectifs et les opérations commerciales.



# 3. Transformation des opérations commerciales

## Repensez votre méthode de travail pour réduire le coût des prestations tout en vous focalisant davantage sur le client

Au fur et à mesure que les dirigeants évaluent l'impact de la COVID-19, beaucoup vont mettre l'accent sur la réduction des coûts, la protection des flux de trésorerie et la remise à zéro de certaines parties de l'entreprise. Vous devez déterminer si des ajustements tactiques sont nécessaires ou si un changement transformationnel permettra d'obtenir un avantage concurrentiel significatif et une protection contre les perturbations futures.

### Ce que vous pouvez faire :

- **Passez en revue** votre modèle d'exploitation à la lumière des changements apportés aux produits et services, des nouveaux modèles d'achat des clients, des performances de prestation et de la réactivité de la chaîne logistique afin de réduire les coûts et d'améliorer l'expérience client et l'expérience des collaborateurs.
- **Repartez de zéro** afin que votre modèle d'exploitation d'entreprise puisse :
  - Incorporer et adapter les gains de la période de crise
  - Renforcer la confiance des clients, des employés et améliorer les expériences en temps réel
- Augmenter la réactivité opérationnelle et la résilience
- Vous permettre d'évaluer vos options de (re)configuration immobilière
- Aider votre personnel permanent et intérimaire à passer au travail hybride à distance
- Adopter pleinement l'automatisation et l'IA pour atteindre les objectifs de capacités, réduire les imprévus et les coûts
- **Capitalisez** sur les données pour tester, diriger et affiner les changements proposés au modèle d'exploitation.



## 4. Culture et expérience des employés réinventées

### Faites correspondre la configuration des effectifs aux nouvelles méthodes de travail

Façonnez votre personnel de demain et la configuration de votre logistique, les besoins en compétences et la base de coûts en identifiant les actions à prendre en compte pour soutenir la croissance tout au long de la reprise. Pensez aux implications à plus long terme, de la méthode de travail à la nature même du travail.

#### Ce que vous pouvez faire :

- **Faites évoluer** votre culture pour soutenir les changements apportés à votre stratégie d'entreprise. Déterminez les méthodes de travail, les récompenses et les symboles qui facilitent les comportements requis pour optimiser les performances des collaborateurs.
- **Reconstruisez** l'organisation de fond en comble en utilisant une [méthode « base zéro »](#) pour votre organisation. Identifiez les meilleurs talents et alignez les collaborateurs sur les activités professionnelles qui alimenteront l'activité. Optez pour une conception plus agile, en utilisant des groupes et des séquences, et demandez aux équipes de se concentrer sur les problèmes et les opportunités les plus urgents.
- **Repensez** la définition du personnel. Pensez à de nouvelles catégories de talents comprenant les employés intérimaires, le crowdsourcing et les bots pour les processus métier critiques afin de réduire vos coûts d'effectifs « au bilan » tout en augmentant la flexibilité.
- **Réorientez** les comportements pour tirer le meilleur parti des technologies de l'environnement de travail pour les employés de bureau, d'usines et de première ligne. Offrez des possibilités d'apprentissage pour améliorer les performances individuelles et utilisez l'analyse des données pour façonner des normes.
- **Réévaluez** la proposition de valeur de vos employés et alignez-la avec vos valeurs et les attentes de vos meilleurs talents. Gardez à l'esprit que la pandémie a changé les priorités des employés.



## 5. Informations sur l'environnement de travail

### L'analyse de l'environnement de travail permet d'éliminer les frictions au sein de l'entreprise

La crise actuelle a fait que certaines entreprises ont du mal à comprendre où se trouvent les opportunités et les défis, en particulier avec un personnel dispersé et à distance. La mesure de la productivité, de la résilience et du bien-être des employés va devenir une capacité essentielle, à mesure que des changements se produiront dans toutes les dimensions de l'environnement de travail.

#### Ce que vous pouvez faire :

- **Créez** un [cadre d'éthique numérique](#) pour évaluer les répercussions des [technologies de suivi des individus](#) afin de protéger le droit à la vie privée tout en répondant aux besoins urgents en matière de santé et de sécurité publiques.
- **Optimisez** le Big Data pour comprendre le statut physique de l'environnement de travail, la résilience, la continuité des activités, la productivité, la prestation de services et le bien-être des employés.
- **Hiérarchisez** les initiatives en utilisant l'IA pour analyser les activités existantes et orienter les dépenses d'Opex vers celles qui présentent le plus grand avantage concurrentiel.
- **Mesurez** l'expérience du collaborateur au niveau de son parcours pour comprendre quels sont les nouveaux « moments importants ». Découvrez comment vous pouvez influencer les employés en temps réel pour réduire les coûts et optimiser l'impact.
- **Mettez en œuvre** des techniques de science du comportement comme la [théorie du « nudge »](#) pour avoir un impact positif sur les performances de l'entreprise, grâce aux technologies existantes de l'environnement de travail.
- **Tirez le meilleur parti** des investissements existants grâce à des informations sur l'adoption numérique, intégrées directement dans les périphériques, dans la mesure du possible.



# WX – pourquoi maintenant, pourquoi Avanade ?

Les leaders technologiques, les responsables RH et les dirigeants d'entreprise innovants saisissent l'opportunité de travailler ensemble pour repenser les modalités du travail.

En progressant via ces cinq étapes – de la confirmation de la stratégie WX à la technologie, à l'expérience des employés et aux dimensions opérationnelles, en passant par les informations sur l'environnement de travail – les dirigeants d'entreprise peuvent formuler et exécuter des stratégies de croissance pour gagner des parts de marché pendant les périodes de ralentissement et de perturbation.

## Pourquoi maintenant ?

La WX vous donne la possibilité d'améliorer vos opérations commerciales et de vous préparer à vous adapter et à vous épanouir à la fois en temps normal et en période d'incertitude. Notre étude\* montre que les entreprises dans le top 20 % des scores en termes de WX ont surpassé leurs homologues pendant la crise de la COVID-19, avec une amélioration de la différence médiane du cours des actions de 112,29 %.

## Pourquoi Avanade ?

Les entreprises du monde entier nous choisissent pour relever leurs défis en matière de WX pour les raisons suivantes :

- Aux côtés d'Accenture, nous avons été désignés premier "Digital Workplace Design Services Provider" par la société de recherche HFS. IDC nous a également désignés leader dans son rapport IDC MarketScape : European Future of Digital Workspace Services.

- Nous avons réalisé plus de 1 800 projets liés aux postes de travail numériques et mis en place plus de 10 millions de postes Microsoft Office 365.
- Nous avons remporté 15 fois le prix Microsoft Global Alliance SI Partner of the Year, avec [sept autres victoires dans la catégorie en 2020](#), dont le prix Modern Workplace for Firstline Workers.
- Nous investissons énormément pour développer notre propre marque et exploiter tout le potentiel de la plateforme Microsoft. Par exemple, nos solutions pour les employés de première ligne, notre modèle de services de gestion innovant et des approches de mise en œuvre spécialisées comme notre [programme de déploiement rapide de Teams](#).

Du 1<sup>er</sup> janvier au 25 avril 2020 – Cours à la clôture médian





# Pour décupler la **résilience** de l'entreprise

Commencez dès aujourd'hui votre parcours pour saisir l'opportunité de la WX :

- **Explorez** : avec une conversation de deux heures sur la façon dont une expérience de l'environnement de travail revisitée a aidé certains de nos clients dans votre secteur.
- **Visualisez** : avec un atelier de quatre heures où nos experts discuteront de l'expérience de l'environnement de travail et de vos objectifs business afin que nous puissions vous aider à déterminer votre parcours.
- **Lancez-vous** : grâce à nos services de conseil qui peuvent vous aider à imaginer votre concept de l'environnement de travail, à concevoir une solution, à établir une feuille de route, à présenter une analyse de rentabilisation et une démonstration.

**Contactez-nous** pour en savoir plus ou rendez-vous sur [www.avanade.com/WX](http://www.avanade.com/WX)

**Amérique du Nord**  
Seattle  
Téléphone : +1 206 239 5600  
America@avanade.com

**Amérique du Sud**  
Sao Paulo  
AvanadeBrasil@avanade.com

**Asie-Pacifique**  
Australie  
Téléphone : +61 2 9005 5900  
AsiaPac@avanade.com

**Europe**  
Londres  
Téléphone : +44 (0) 20 7025 1000  
Europe@avanade.com

**France**  
Issy-les-Moulineaux  
Téléphone : +33 (0) 1 81 89 89 00  
Nous contacter >>

## À propos d'Avanade

Avanade est le premier intégrateur mondial de solutions digitales innovantes fondées sur l'écosystème Microsoft. Forte de 44 000 professionnels dans 25 pays et acteur stratégique de l'Accenture Microsoft Business Group, Avanade accompagne les entreprises de tous secteurs d'activité, en favorisant une culture collaborative respectant la diversité. Détenue majoritairement par Accenture, Avanade a été fondée en 2000 par Accenture LLP et Microsoft Corporation. Pour en savoir plus : [www.avanade.com/fr-fr](http://www.avanade.com/fr-fr)

© 2020 Avanade Inc. Tous droits réservés. Le nom et le logo Avanade sont des marques déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms de marque et de produit sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.



