



ÉVOLUTION DES PRATIQUES
NUMÉRIQUES,
**NOUVEAUX BESOINS
IMMOBILIERS**



DÉCEMBRE 2019



CUSHMAN &
WAKEFIELD



**CUSHMAN &
WAKEFIELD**

SOMMAIRE

PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

- 1. TRANSFORMATION PROFONDE DES USAGES**
- 2. PRATIQUES ET MATURITÉ NUMÉRIQUE**
- 3. ATTENTES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE**
- 4. LE BUREAU, LE LIEU OÙ TOUT SE CRISTALLISE**
- 5. ET DEMAIN ?**

P. 4

P. 6

P. 14

P. 20

P. 32

P. 40

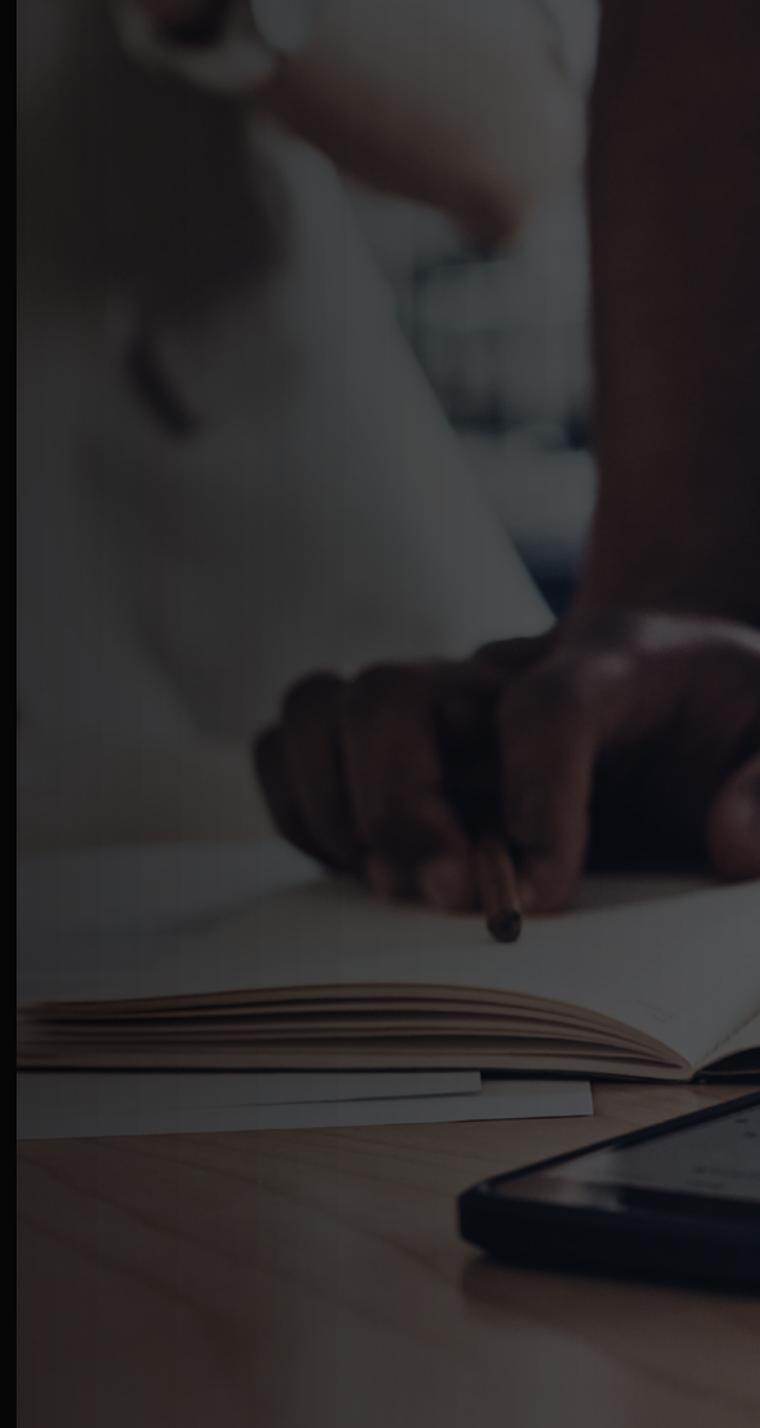


PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

Cette étude a été réalisée conjointement par **CUSHMAN & WAKEFIELD** et **WIREDSCORE** dans le cadre d'une enquête sur les pratiques numériques des entreprises et de leurs salariés pour mesurer leur impact sur l'immobilier de bureaux en France.

Les données quantitatives fournies pour cette étude ont été collectées à partir d'une enquête commandée à HARRIS INTERACTIVE et réalisée auprès d'un échantillon national représentatif constitué d'après la méthode des quotas : sexe, âge, région d'habitation, catégorie socio-professionnelle, secteur d'activité et taille d'établissement, auprès de 568 actifs français âgés de 18 à 65 ans, cadres, professions intermédiaires ou employés, évoluant dans un établissement d'au moins 50 salariés.

Les données et informations qualitatives ont été collectées conjointement par WIREDSCORE et CUSHMAN & WAKEFIELD à partir d'interviews de dirigeants d'entreprises, directeurs des services informatiques, directeurs immobiliers, fondateur de start-up, DRH et d'un sociologue spécialiste des usages du numérique et des technologies cognitives.





NOS REMERCIEMENTS À :

Dominique Boullier

Professeurs des Universités en Sociologie,
spécialiste des usages du numérique
et des technologies cognitives

Frederic Cornu

Co-fondateur de LODGE.CO
by ENGIE

Jean-François Gilles

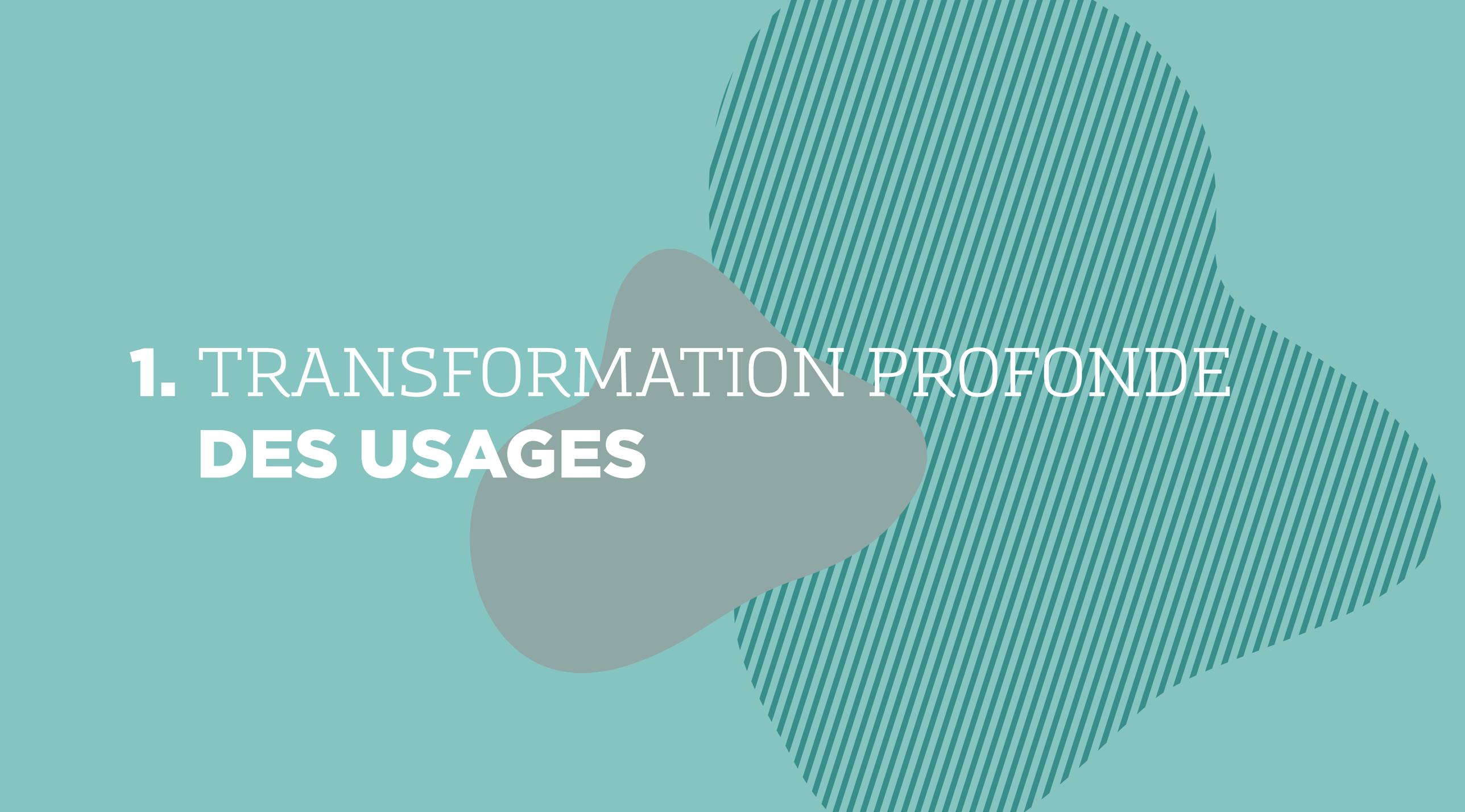
Western & Southern Europe IT Regional
Infrastructure Manager
HILTI

Jean-Louis Samson

Directeur global business support immobilier
et logistique
ENGIE

Laurens Spigt

Country Manager
SPACEWELL



1. TRANSFORMATION PROFONDE **DES USAGES**

HOMO NUMÉRICUS EST TOUJOURS EN PHASE D'ADAPTATION

Nous sommes depuis près de 20 ans entrés dans ce que de nombreux historiens qualifient de troisième révolution industrielle avec le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Cette entrée dans l'économie numérique se réalise à un rythme inédit ; il n'aura fallu que 3 ans pour que 80% de la population soit équipée d'un smartphone. Il en avait fallu 70 pour le téléphone*.

Ce temps d'adaptation très court signifie aussi que la phase d'expérimentation de ces nouvelles technologies a été très réduite ; nous expérimentons autant que nous utilisons ces nouveaux outils et en définissons les avantages comparatifs au fur et à mesure, et à tâtons.



Il n'aura fallu que **3 ans** pour que **80% de la population** soit équipée d'un **smartphone**. Il en avait fallu 70 pour le téléphone.

* Asymco - Black Rock



LES TECHNOLOGIES ENGENDRENT UNE TRANSFORMATION PROFONDE DU MONDE DU TRAVAIL

Le développement d'internet et du cloud, combiné à la propagation des outils numériques, tels que l'ordinateur portable et le smartphone, ont profondément bouleversé le monde du travail. La démocratisation des équipements numériques, de plus en plus petits et légers, a rendu accessible le travail en mobilité à davantage de salariés. L'expansion d'internet et l'avènement des réseaux sociaux ont permis l'accélération de la propagation des informations et des idées qui questionnent, entre autres, les modes de travail et les systèmes managériaux traditionnels. Les notions de travail flexible, agile et d'espaces de travail multiples sont désormais bien connues dans le répertoire des entreprises, même si la marge de progression quant à l'adoption de ces nouveaux modes de travail et d'aménagements reste encore importante en France.

Les services à la personne et aux entreprises issus du commerce, de l'hôtellerie et de la restauration se multiplient et de nouveaux systèmes économiques, comme la GIG Economy (économie des petits boulots) - qui va de pair avec l'«ubérisation» du travail (en référence au business model de la société UBER) - voient le jour, faisant des applications numériques sur smartphone des « hubs » indispensables pour employés et consommateurs.

Dans le même temps, **la notion de bien-être des salariés au travail** en proie à de multiples maux -dont le stress et le burn-out engendrés, entre autres, par un trop plein de sollicitations et d'informations causé par l'afflux des données numériques- a fait son chemin pour parvenir aujourd'hui **au cœur des nouvelles préoccupations des directions d'entreprises.** Le discours principal prône le « retour de l'humain au centre de l'entreprise », ce dernier portant l'idée que le bien-être des salariés accroît leur productivité, réduit l'absentéisme et participe à la captation et la rétention des talents dans un monde de plus en plus compétitif.



6 LEVIERS DE TRANSFORMATION ESSENTIELS DANS LE MONDE DU TRAVAIL

Source : Cushman & Wakefield

LE NOMADISME PREND SES MARQUES EN FRANCE AVEC PRÈS DE 2/3 DES SALARIÉS CONCERNÉS PAR LE TRAVAIL À DISTANCE

Le nomadisme des salariés fait aujourd'hui partie intégrante des leviers de transformation du monde du travail.

Cette pratique est rendue possible, entre autres, par l'adoption des outils et technologies numériques mobiles, ainsi qu'une prise de conscience des nouveaux modes de travail. La mobilité au travail est réelle, près de 2/3 des salariés ayant répondu à notre enquête effectuent des déplacements professionnels, dont 3 sur 10 au moins une fois par semaine.



64%

DES SALARIÉS
FONT DES DÉPLACEMENTS
PROFESSIONNELS

DONT **28%**
AU MOINS UNE FOIS
PAR SEMAINE

31%

DES SALARIÉS PRATIQUENT
LE TÉLÉTRAVAIL

Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

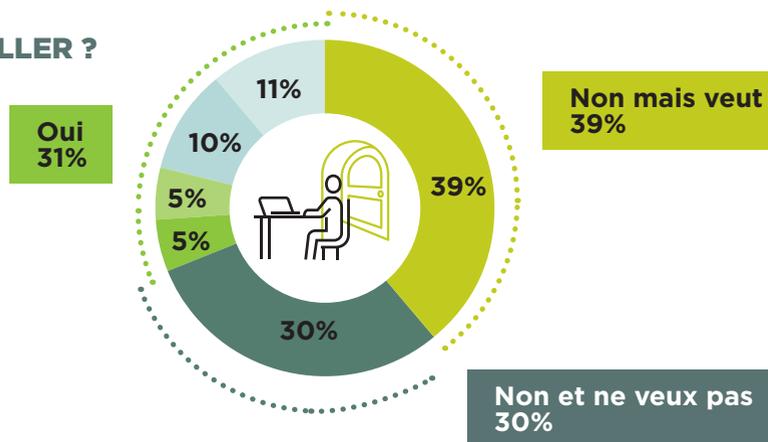
LA FLEXIBILITÉ, UNE PRATIQUE PROMETTEUSE ET UNE DEMANDE RÉELLE POUR DE NOMBREUX SALARIÉS

En ce qui concerne **le télétravail, la marge de manœuvre reste encore importante** : à ce jour 31% des salariés interrogés l'ont adopté, dont 20% le pratiquent de manière régulière au moins une fois par semaine. Les cadres et les salariés de moins de 29 ans sont les plus nomades, de même, les salariés des secteurs de l'Industrie et de la construction et ceux des nouvelles technologies sont les plus avancés sur ce sujet.

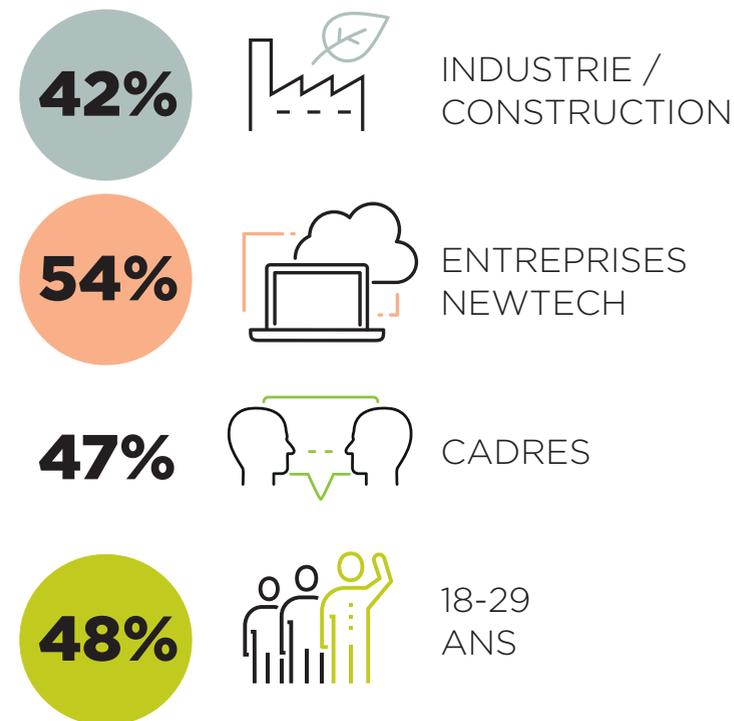
Cependant **une part significative des sondés encore sédentaires (39%) désire tenter l'expérience du télétravail**. Cette situation révélatrice d'un besoin réel de flexibilité et de souplesse de la part des salariés, en particulier chez les professions intermédiaires et les employés (43% et 41% respectivement), qui souhaitent notamment le même droit à la mobilité que les cadres d'entreprises.

VOUS ARRIVE-T-IL DE TÉLÉTRAVAILLER ?

- Oui plus de 2 jours par semaine
- Oui 2 jours par semaine
- Oui 1 jour par semaine
- Oui mais moins souvent
- Non jamais mais vous aimeriez le faire
- Non jamais et vous n'aimeriez pas le faire



TOP DES ACTEURS FLEXIBLES (% DES TÉLÉTRAVAILLEURS)



LE TÉLÉTRAVAIL N'EST PAS CANTONNÉ AU DOMICILE

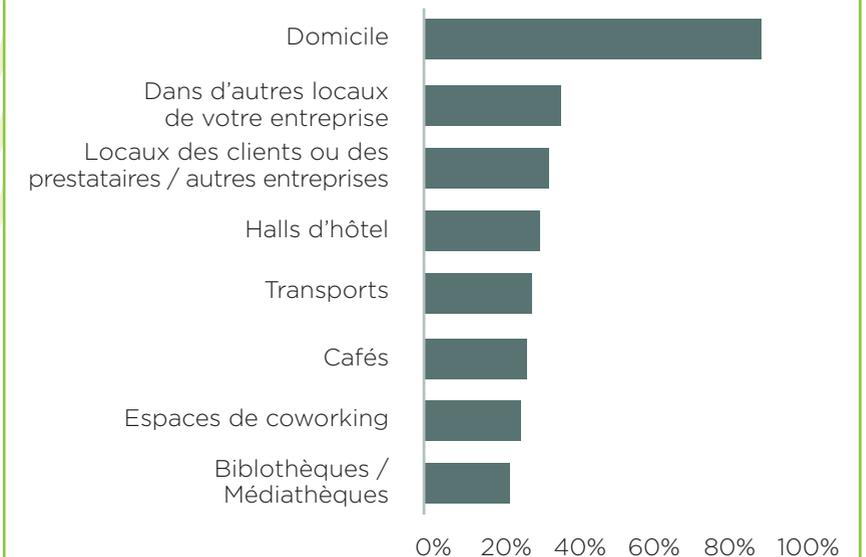
Plusieurs tendances ont émergé avec le développement du télétravail en France, à commencer **par le changement de rôle du bureau, et sa transformation d'un lieu de production classique à un « hub collaboratif », point de rendez-vous pour les équipes et les clients.** Cette transformation s'opère notamment dans les grandes entreprises, en recherche d'optimisation de coûts et d'espaces. Vient ensuite la multiplication des tiers-lieux, puis leur hybridation et leur fusion, à l'image des cafés-coworking, des lounges business et coworking dans les hôtels, des bureaux et espaces d'accueil pour les externes dans les locaux d'entreprise, ou encore des stands de rechargement des outils numériques et des lounges business dans les stations de transport, les gares et les aéroports.

Selon notre enquête, **le domicile reste le lieu privilégié par une très large majorité de télétravailleurs (89% des répondants).** Cependant **l'utilisation des tiers-lieux, bien que moins démocratisée - entre 22% et 36% des répondants les fréquentent - est non négligeable, en particulier si l'on prend en compte le fait que plus de la moitié des salariés en mobilité travaillent dans au moins deux types de tiers-lieux différents.**

80% des salariés utilisent au moins deux types de lieux de travail

TÉLÉTRAVAILLEZ-VOUS DE CHACUN DES LIEUX SUIVANTS ?

(RÉPONSES MULTIPLES POSSIBLES)



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

LES GÉNÉRATIONS Y ET Z UTILISENT DEUX À TROIS FOIS PLUS LES TIERS-LIEUX QUE LEURS PRÉDÉCESSEURS

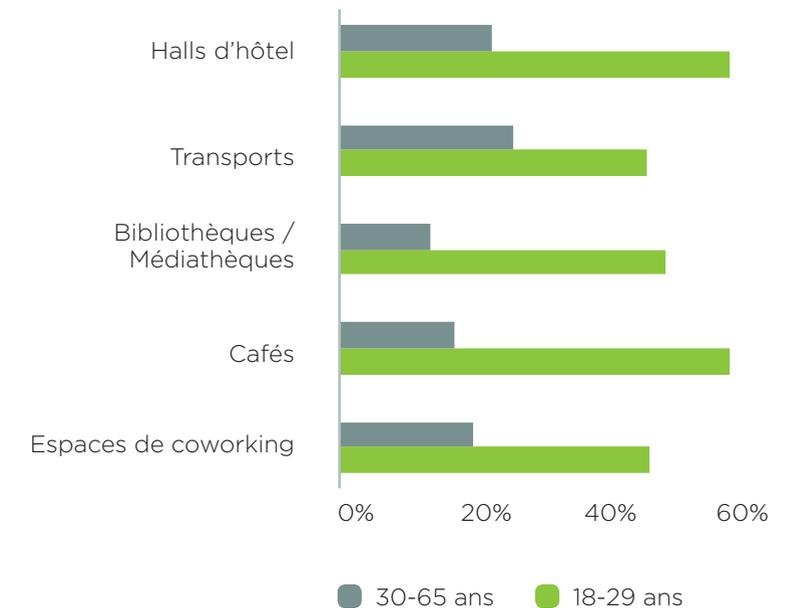
L'usage de multiples tiers-lieux pour le travail est encore plus prononcée chez les jeunes salariés de moins de 30 ans : elle en concerne même près des trois quarts.

Les tiers-lieux les plus favorisés par les jeunes salariés pour le télétravail sont les cafés et les halls d'hôtels, utilisés par 50% d'entre eux contre seulement 15% et 19% des plus de 30 ans.

Les bibliothèques/médiathèques, les transports et les espaces de coworking sont également utilisés par plus de 40% des jeunes salariés, une pratique bien plus courante que pour les salariés ayant la trentaine ou plus.

71% des salariés de moins de 30 ans utilisent deux types de tiers-lieux différents pour le travail

TAUX D'USAGE DES TIERS-LIEUX



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

TOUS LES LIEUX S'ADAPTENT AUX SALARIÉS NOMADES ET CONNECTÉS

La plupart des tiers-lieux (cafés, hôtels, transports, bibliothèques...) ont précédé le développement des solutions de travail flexibles et s'y adaptent peu à peu en fournissant des équipements numériques plus adéquats (prises électriques, chargeurs, meilleure connexion wifi...); d'autres, comme les centres d'affaires et les espaces de coworking, se sont directement développés en fonction des nouveaux modes de travail, proposant une solution « plug and play » aux utilisateurs et un aménagement des espaces spécialement conçus pour les travailleurs nomades.

L'immeuble de bureau se transforme également face aux nouveaux usages mobiles des salariés : la connectivité à internet, autrefois cantonnée à l'espace de bureaux seulement, arrive désormais jusque dans les espaces communs de l'immeuble (lounge, salles de conférences, salles de sport, terrasses etc...), permettant au salarié muni d'un outil numérique mobile de travailler où il le souhaite.





2. PRATIQUES ET MATURITÉ NUMÉRIQUES **DES SALARIÉS**

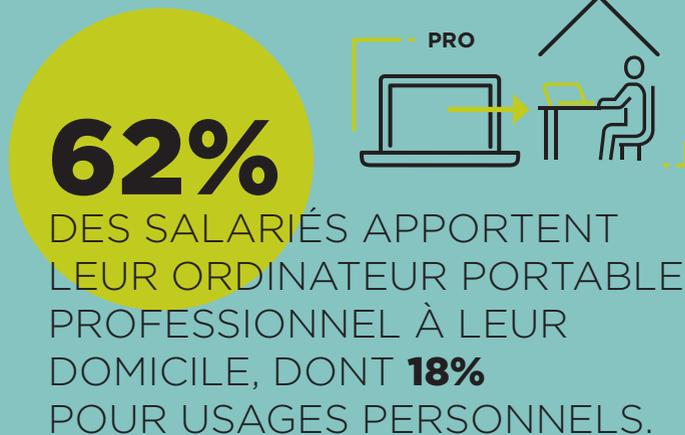
LA FRONTIÈRE ENTRE LES USAGES DES OUTILS NUMÉRIQUES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS S’AFFINE

La frontière entre les usages des outils numériques personnels et professionnels est de plus en plus floue : les équipements professionnels ne sont pas cantonnés au bureau et ceux personnels ne sont pas seulement utilisés à des fins privées.

Plus de 6 salariés interrogés sur 10 déclarent ramener parfois leurs équipements professionnels chez eux, le plus souvent pour poursuivre le travail entamé au bureau. Près d’un salarié sur 5 affirme également les utiliser pour des motifs privés.

Si les outils professionnels peuvent être utilisés à des fins personnelles, le contraire est également répandu : près d’un répondant sur 2 déclare avoir déjà utilisé ses équipements personnels pour le travail, et même 22% les amènent parfois dans les locaux de leur entreprise, une pratique encore plus répandue chez les cadres et les jeunes.

La forte utilisation des outils personnels pour le travail sous-entend notamment une absence ou une non adéquation (un ordinateur trop encombrant...) de l’équipement numérique professionnel et/ou des soucis techniques (un problème de connexion au réseau intranet ou au VPN de l’entreprise, etc...) qu’un salarié peut rencontrer en mobilité, hors de son bureau.



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore



POINT DE VIGILANCE CYBERSÉCURITÉ

L'utilisation des équipements personnels pour un usage professionnel accroît les risques de failles de cybersécurité.

64% des salariés interrogés utilisent des réseaux wifi publics pour se connecter à distance au serveur de leur entreprise et **23%** affirment le faire même si les réseaux ne sont pas sécurisés.

L'UTILISATION PERSONNELLE GUIDE LES USAGES PROFESSIONNELS

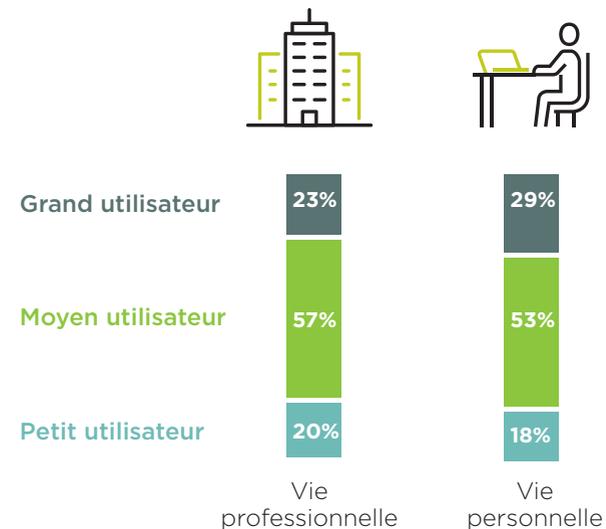
Plus d'1 salarié sur 2 se considère comme un utilisateur moyen d'outils numériques, en revanche 2 salariés sur 10 se considèrent soit comme grand, soit comme petit utilisateur. La proportion de grands utilisateurs est plus importante dans les usages privés que dans les usages professionnels.

Les profils les plus connectés, grands utilisateurs d'équipements et d'outils numériques dans leur vie privée sont bien souvent les plus connectés au travail : 65% des grands utilisateurs dans leur vie personnelle le sont aussi dans leur vie professionnelle.

**1 SALARIÉ
SUR 2**
SE DÉFINIT COMME
UN UTILISATEUR « MOYEN »
D'ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES



65%
DES GRANDS UTILISATEURS DANS
LEUR VIE PERSONNELLE SONT ÉGALEMENT
DE GRANDS UTILISATEURS DANS LEUR VIE
PROFESSIONNELLE



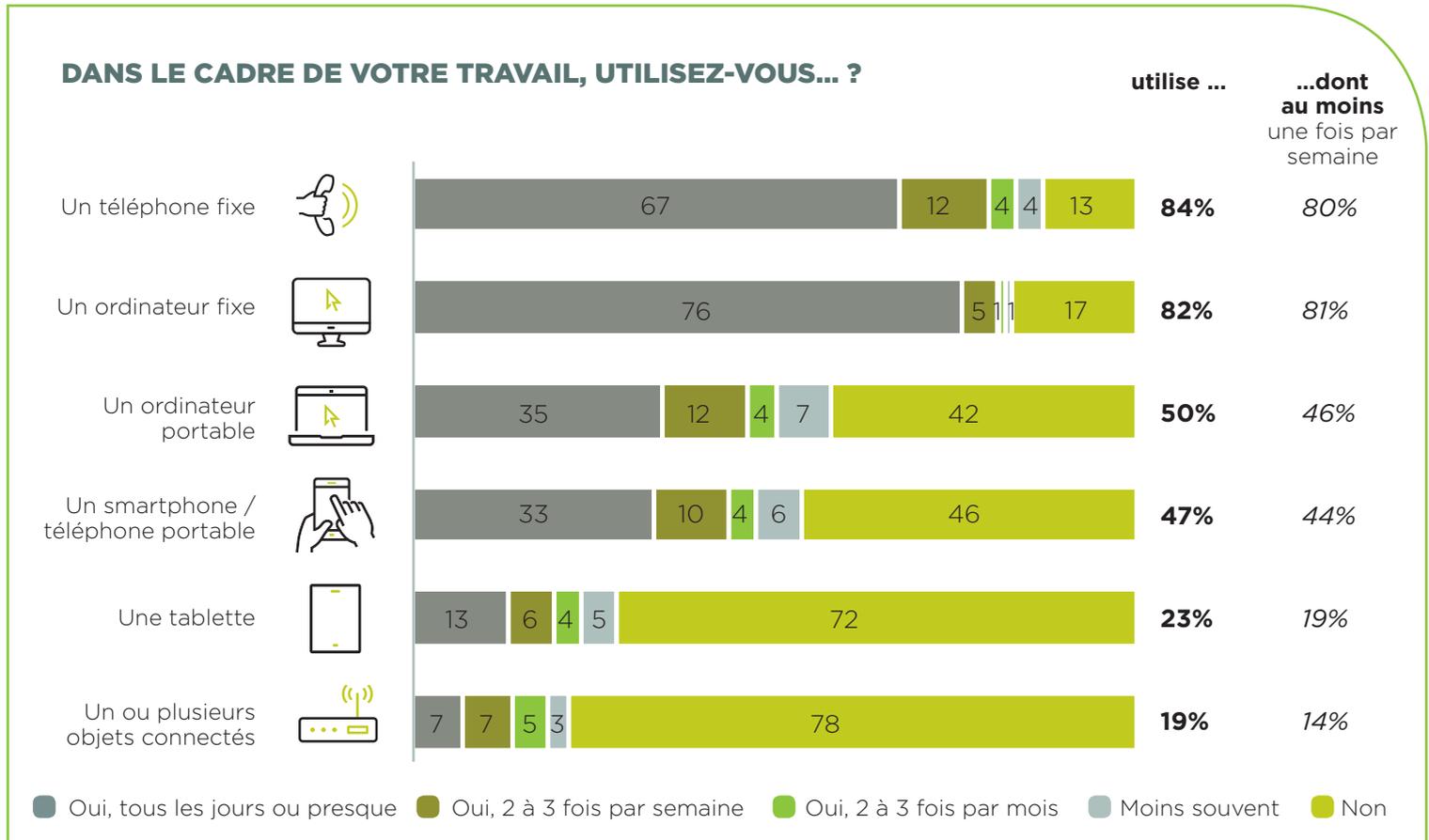
Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

DES ÉQUIPEMENTS ENCORE ASSEZ TRADITIONNELS, ET UN USAGE ENCORE INTENSE DES OUTILS FIXES

L'utilisation d'un téléphone et d'un ordinateur fixes dans le cadre professionnel est toujours le lot de 4 salariés sur 5. Ce résultat reflète notamment le grand nombre d'utilisateurs sédentaires, le télétravail n'étant pas une pratique standard pour toutes les entreprises en France.

Les outils numériques mobiles tels que l'ordinateur portable et le smartphone sont utilisés par 1 salarié sur 2, et même 1 sur 3 tous les jours ou presque.

Les nouvelles interfaces, tablettes et objets connectés, font quant à eux, l'objet d'un usage beaucoup plus limité avec 1 salarié sur 8 utilisant quotidiennement une tablette, et 1 sur 15 des objets connectés.



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

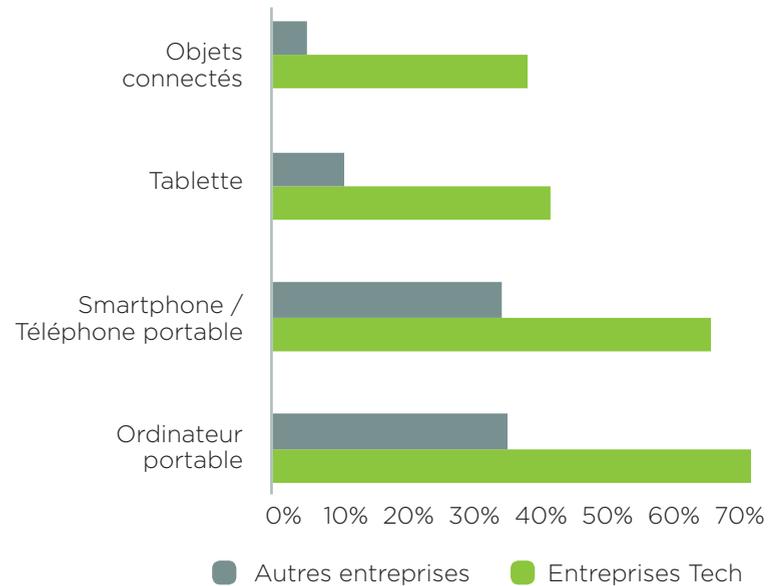
LA CULTURE « TECHNOLOGIQUE » DE L'ENTREPRISE DÉTERMINE LE TAUX D'ADOPTION DES NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES

Près de 4 salariés sur 10 qualifient leur entreprise de « technologique », c'est à dire dont le cœur d'activité est en lien direct avec internet et les nouvelles technologies, ou, que leur besoins numériques sont importants pour leur activité.

Les salariés de ces entreprises technologiques utilisent davantage les outils mobiles que les autres; ils sont deux fois plus utilisateurs d'ordinateurs portables et de smartphones. L'écart devient encore plus important en ce qui concerne l'utilisation des tablettes et des objets connectés professionnels, avec un rapport de 1 à 6 en matière d'adoption.

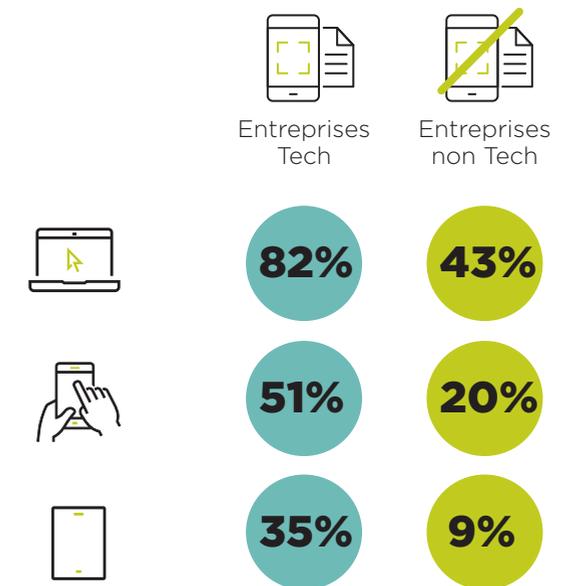
A noter que ces grands utilisateurs numériques sont également les mieux équipés en outils mobiles professionnels, ce qui rend compte de la volonté des entreprises technologiques de faciliter leur nomadisme. Leur taux d'équipement est 2 fois supérieur aux autres en ordinateurs portables et smartphones, et 4 fois plus en tablettes.

UTILISATION DES OUTILS MOBILES DANS LE CADRE DU TRAVAIL, ENTREPRISES TECHNOLOGIQUES VS AUTRES



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

EQUIPEMENT PROFESSIONNEL DES SALARIÉS : VOTRE EMPLOYEUR MET-IL À DISPOSITION ?



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore
% de réponses positives

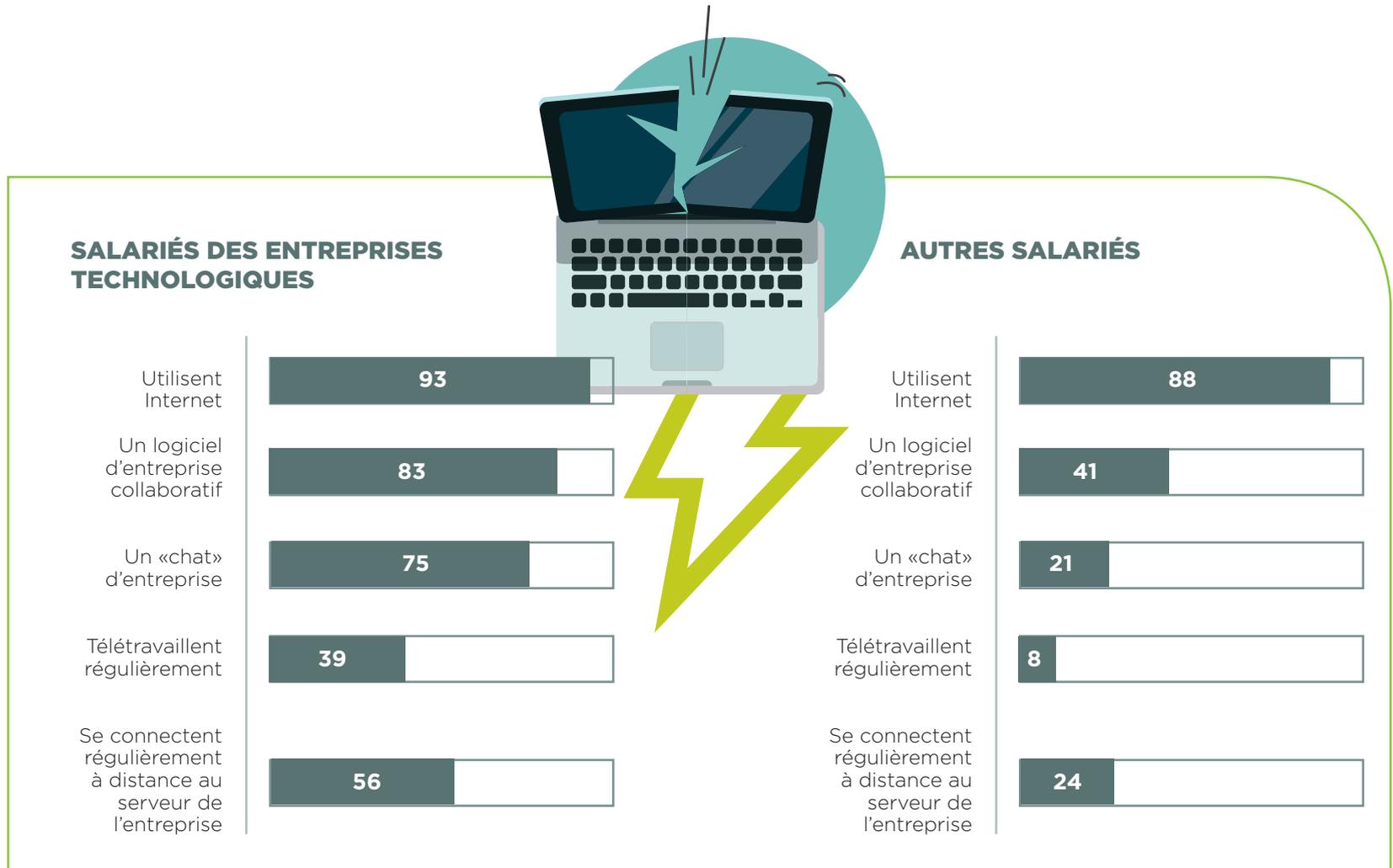
DEUX TYPES DE POPULATIONS TRÈS ELOIGNÉES SE DESSINENT EN TERMES D'USAGE

Au-delà des différences dans les équipements permettant de travailler et d'accéder aux informations, une véritable fracture se crée en matière d'usage entre les salariés des entreprises technologiques et les autres.

Les outils de collaboration comme les logiciels collaboratifs ou les « chat » d'entreprise sont 2 à 3 fois plus utilisés dans les populations technologiques, laissant entrevoir des écarts dans les modes de management.

La divergence se mesure également en matière de mobilité, avec 2 fois plus de connexion à distance et 5 fois plus de télétravail régulier.

Seule pratique similaire dans le cadre de travail entre ces deux populations, la connexion à Internet apparaît plus que jamais comme un élément fondamental.



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

The background is a solid teal color. It features several abstract shapes: a large, semi-transparent grey blob in the center; a large circle with a diagonal hatched pattern in the upper right; and a solid teal circle in the lower right. The text is centered horizontally and overlaid on the grey blob.

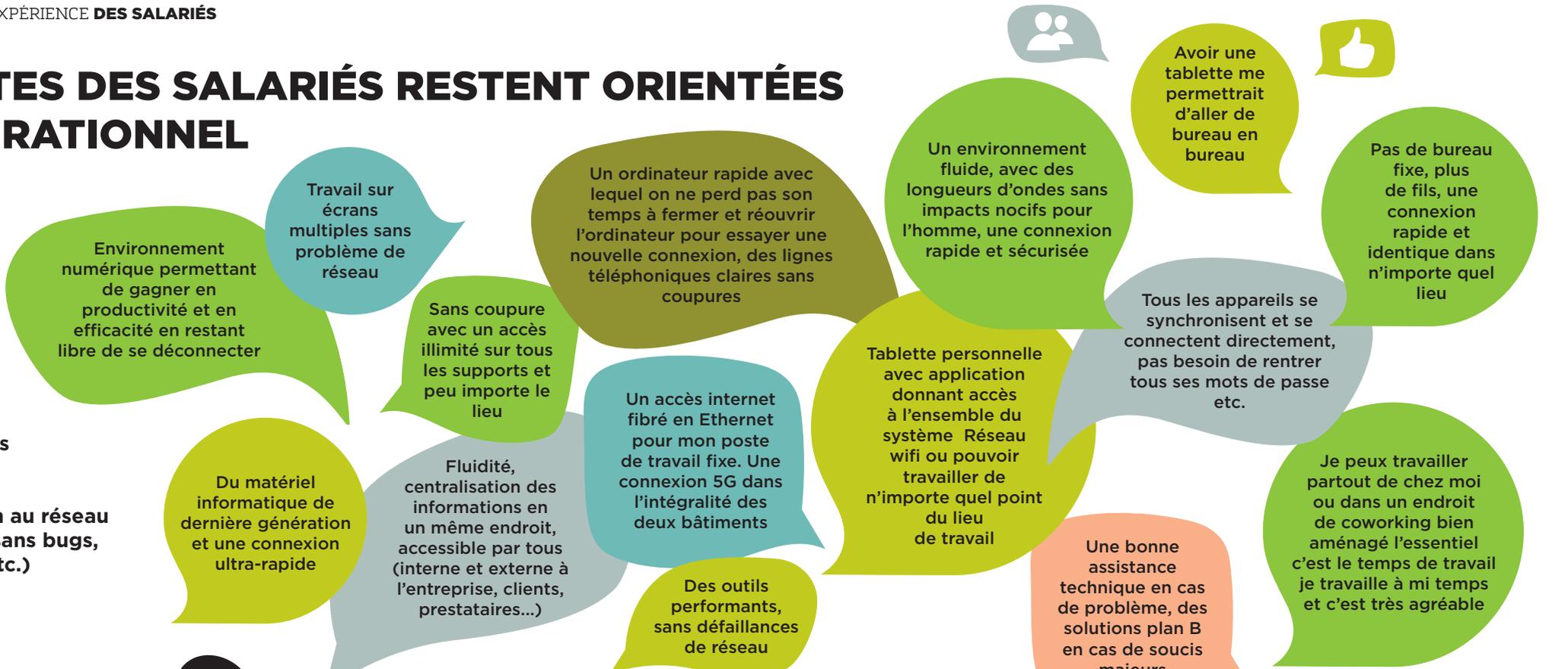
3. ATTENTES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE **DES SALARIÉS**



LES ATTENTES DES SALARIÉS RESTENT ORIENTÉES VERS L'OPÉRATIONNEL



- 1 Equipements supplémentaires
- 2 Matériels et outils performants
- 3 Bonne connexion au réseau (meilleur débit, sans bugs, sans coupures, etc.)
- 4 La connectivité où que l'on soit
- 5 La facilité d'accès aux dossiers
- 6 La sécurité des données et des personnes
- 7 Assistance en cas de problème

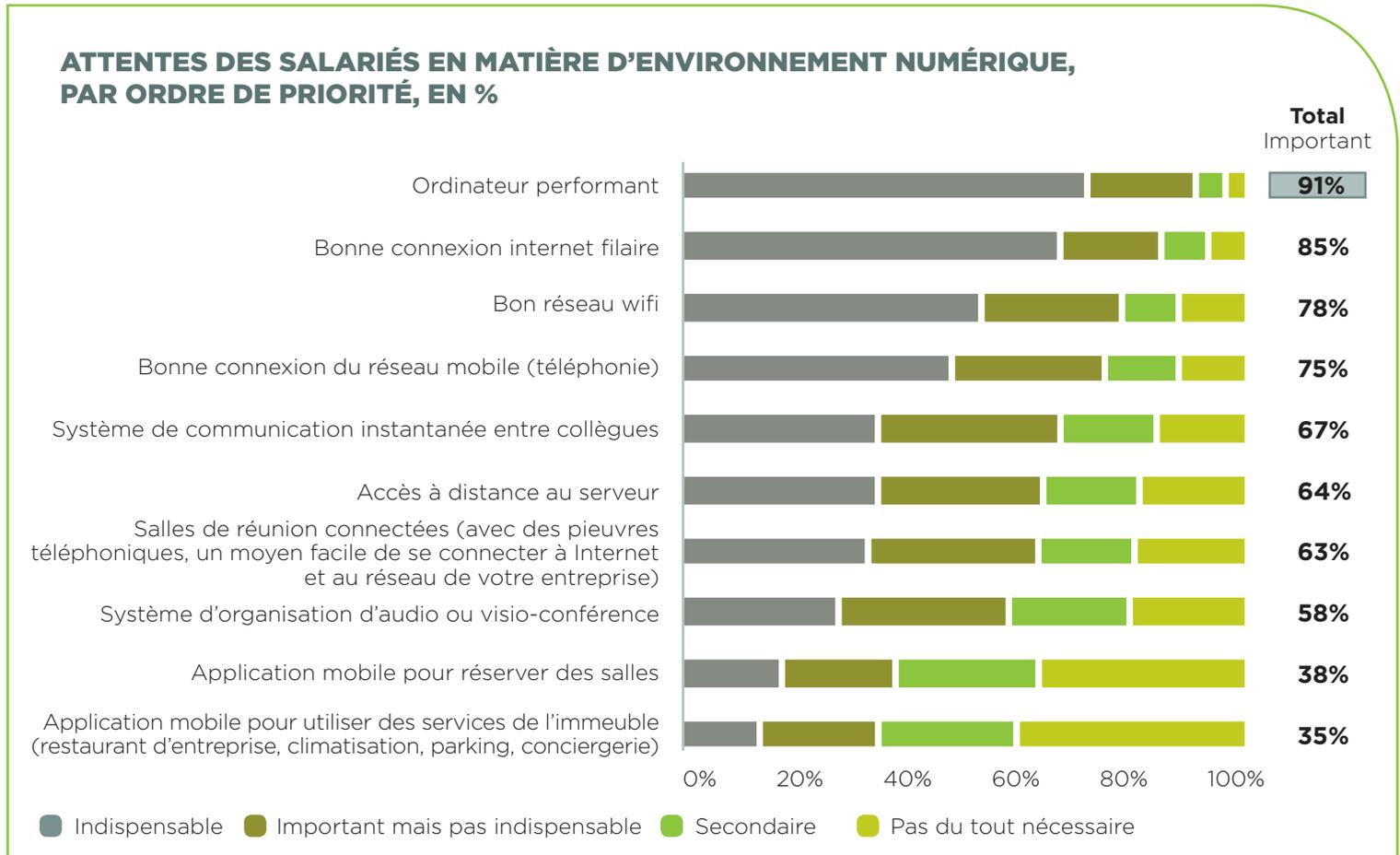


LES ATTENTES DES SALARIÉS RESTENT ORIENTÉES VERS L'OPÉRATIONNEL

Concernant leurs pratiques numériques, les salariés des entreprises recherchent avant tout la fluidité opérationnelle : une bonne qualité de matériel informatique, une bonne connexion internet et Wifi, ainsi qu'une couverture de téléphonie mobile efficace, des sujets considérés par plus de 75% comme importants voire indispensables. La hausse de la performance de l'ordinateur figure en haut de la liste des priorités, ce qui sous-entend un certain mécontentement sur ce sujet.

Le « chat » d'entreprise, qui permet notamment d'éviter le surplus de mails, l'accès à distance au serveur pour les salariés en mobilité, les salles de réunion connectées et la mise en place d'un système d'audio et de visio-conférence sont également considérés comme importants par plus de la moitié des salariés.

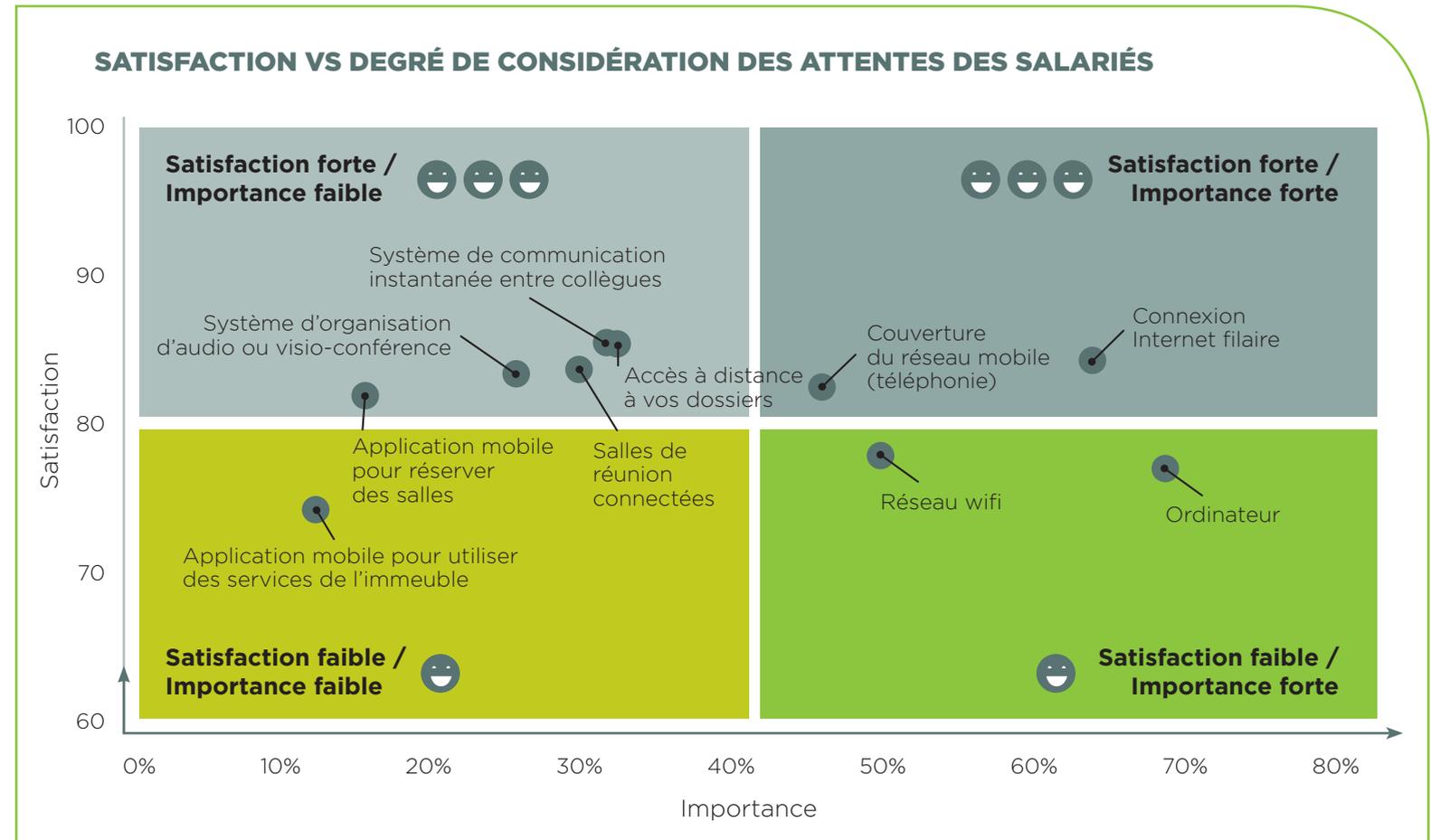
A contrario, la création d'applications dédiées aux réservations de salles et à l'optimisation des services dans les immeubles n'est considérée comme importante que par près d'un tiers des salariés. Elle pourrait le devenir à fur et à mesure que les prérequis numériques seront traités.



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

UNE BONNE SATISFACTION DE CES ATTENTES DANS L'ENSEMBLE... MAIS QUELQUES POINTS EN MARGE DE PROGRESSION

Dans l'ensemble, les attentes des salariés sont satisfaites. Cependant l'ordinateur et la connexion wifi, critères indispensables pour les salariés, et les applications mobiles pour utiliser les services de l'immeuble, considérées comme moins importantes, apparaissent comme des points de moindre satisfaction.



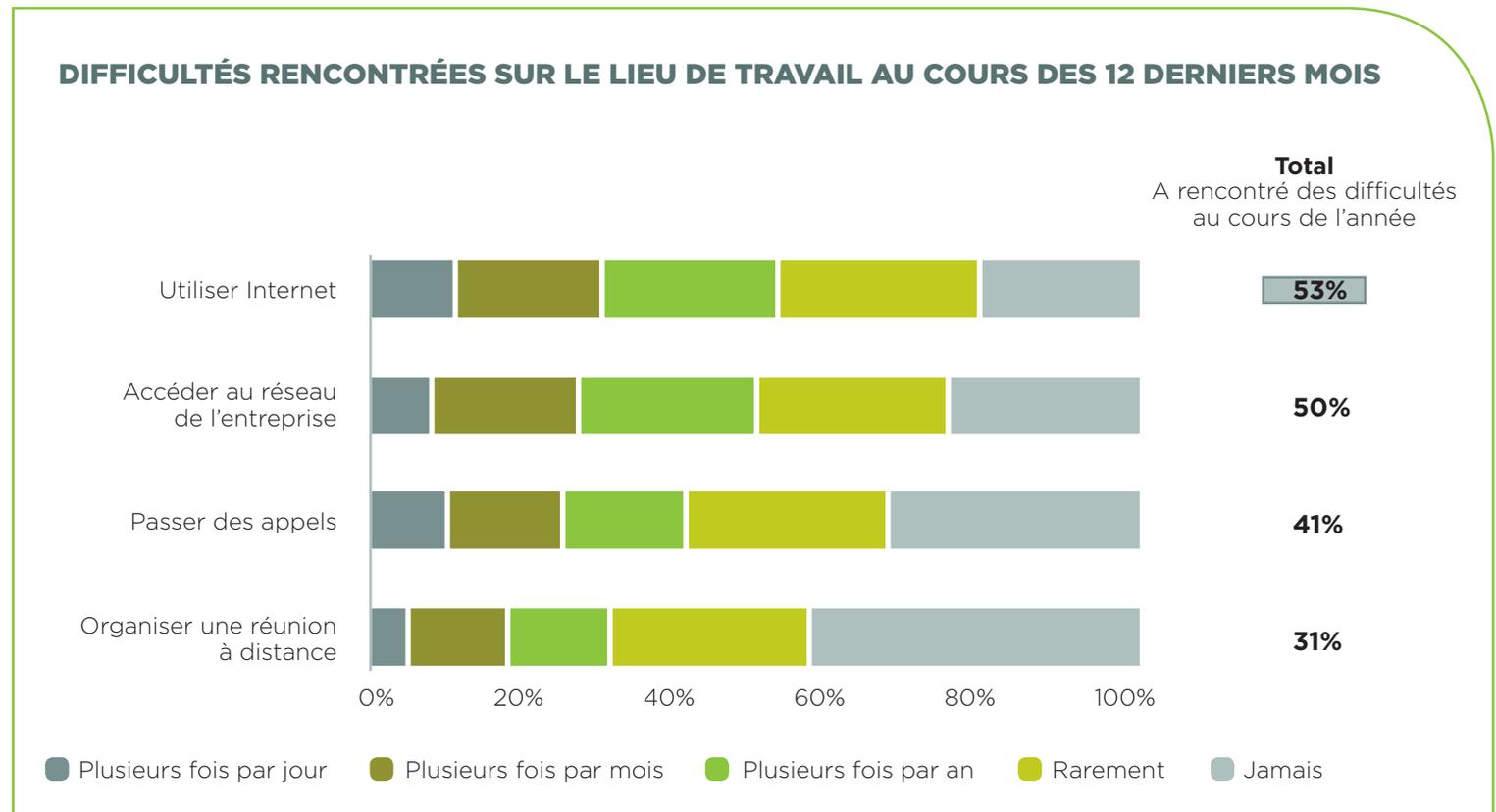
Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

DES DIFFICULTÉS RÉCURRENTES SUBSISTENT POUR LES BESOINS DE CONNECTIVITÉ FONDAMENTAUX

Un peu plus de la moitié des salariés ont rencontré des difficultés liées à l'utilisation d'internet (lenteurs, bugs, impossibilité de se connecter) et à l'accès aux serveurs de l'entreprise, générant parfois une incapacité partielle ou totale de travail. Ces difficultés sont rencontrées fréquemment - entre plusieurs fois par mois à plusieurs fois par jour - pour près de 30% des salariés, engendrant frustration et énervement chez les salariés, avec un fort risque de démotivation et de baisse de productivité.

Les interférences liées aux appels et à l'organisation des réunions à distance sont, quant à elles, fréquentes pour 30 à 40% des salariés, et 1 salarié sur 10 rencontre quotidiennement des problèmes d'appels.

Les problèmes de connexion sont plus souvent mentionnés par les jeunes salariés, très exigeants sur la rapidité ; les cadres se disent quant à eux très concernés par les problèmes de réunion à distance.



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

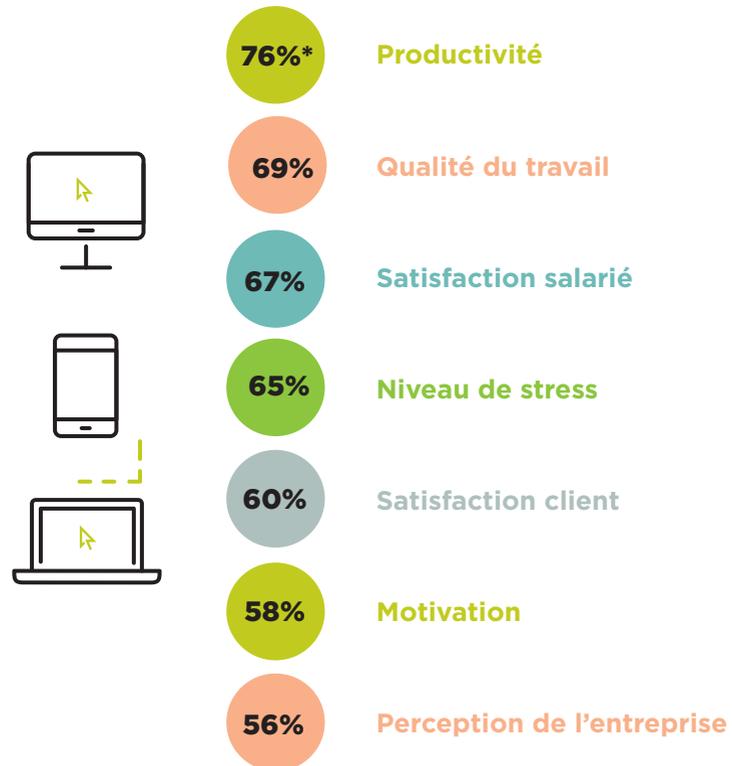
UN MANQUE DE CONNECTIVITÉ = UN IMPACT NÉFASTE POUR LES ENTREPRISES

Une mauvaise connectivité a, de manière très claire, de graves conséquences sur la capacité de travail et le bien-être des salariés : entre 58% et 76% d'entre eux, selon les critères, affirment que les difficultés de connexion à internet et au réseau téléphonique dans le cadre professionnel impactent directement leur productivité, la qualité de leur travail, leur satisfaction, leur niveau de stress et même leur motivation.



La baisse de productivité et la gêne occasionnée par ces difficultés peuvent fortement impacter l'image et la réputation de l'entreprise, engendrer une baisse de la satisfaction client, et même détériorer la perception des clients et des salariés envers l'entreprise.

IMPACT NÉGATIFS DES PROBLÈMES DE CONNECTIVITÉ INTERNET ET TÉLÉPHONIQUE :



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore
*% de réponses positives « oui », plusieurs réponses possibles



MAUVAISE CONNEXION, CAUSE DE DÉMISSION

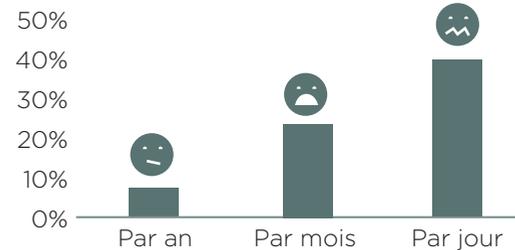
Dans les situations de connexion les plus désavantageuses, les problèmes récurrents de connectivité peuvent amener les salariés à arrêter leur activité de manière temporaire, pour une journée de travail (19%), une inactivité et une perte de productivité qui peuvent s'avérer très coûteuses pour les entreprises.

Dans les cas les plus graves de mauvaises connectivité, certains salariés sont prêts à changer d'entreprise, ou l'ont même déjà fait (11% soit 1 salarié sur 10).

Le constat est d'autant plus alarmant que cette part augmente selon la fréquence des difficultés de connexion, ainsi, lorsque les lenteurs et les bugs sont quotidiens, **le taux de salariés mécontents prêts à changer d'entreprise s'élève à 40%.**

Cette part est également plus élevée, à hauteur de 20% soit 1 salarié sur 5, parmi les profils les plus exigeants : les salariés issus des générations Y et Z, nées à l'ère numérique, ainsi que les salariés des entreprises technologiques et du commerce, dont le travail est très fortement dépendant de la rapidité et de la qualité de connexion.

CORRÉLATION ET FRÉQUENCE DES DIFFICULTÉS DE CONNEXION ET LE TAUX DES SALARIÉS INSATISFAITS PRÊTS À CHANGER D'ENTREPRISE, EN % DE RÉPONSES



CAS D'INSATISFACTION GRAVE LIÉE AUX PROBLÈMES DE CONNECTIVITÉ, AVEZ-VOUS...

Dû quitter le travail à cause de problème de connectivité (vous ne pouviez plus y travailler et vous avez dû rentrer chez vous ou poser une journée)

19%

Changé d'entreprise ou pensé à changer d'entreprise à cause de problèmes de connectivité

11%

1 SALARIÉ SUR 5

DE MOINS DE 30 ANS ESTIME QUE LA MAUVAISE CONNECTIVITÉ EST UN ARGUMENT POUR CHANGER D'ENTREPRISE

VEILLER À LA PERFORMANCE NUMÉRIQUE, UNE CLÉ DE LA RÉUSSITE DES ENTREPRISES

PRIORITÉS DES SALARIÉS

- 1 Equipements supplémentaires
- 2 Matériels et outils performants
- 3 Bonne connexion au réseau (meilleur débit, sans bugs, sans coupures, etc.)
- 4 La connectivité où que l'on soit
- 5 La facilité d'accès aux dossiers
- 6 La sécurité des données et des personnes
- 7 Assistance en cas de problème

ACTIONS DES ENTREPRISES

Contrôler régulièrement la performance des équipements hardware
Analyser et tester les besoins des salariés en matière d'équipement

Veiller à la performance...

- De l'équipement informatique
- Des serveurs internes
- Des logiciels, progiciels et autres softwares
- De la connexion à internet

Veiller à la bonne connectivité internet et mobile 3G et 4G...

- De l'immeuble
- Du poste de travail
- Des autres espaces de l'entreprise

Faciliter la connexion en mobilité...

- Donner la possibilité de se connecter à distance
- Et ce, sur des supports multiples

Respecter la réglementation RGPD concernant l'utilisation des données personnelles des utilisateurs dans le cadre numérique

Permettre aux services IT d'être réactifs face aux problèmes informatiques qui surviennent dans l'entreprise...

- Garder des équipes IT locales pour intervenir en urgence et/ou en présentiel selon les cas, faciliter la compréhension des utilisateurs, et éviter les problèmes de décalages horaires avec les équipes délocalisées à l'international
- Optimiser la gestion et l'opérabilité des services

SE CONNECTER OUI, MAIS JUSQU'OU ? LES SALARIÉS IMPOSENT LEURS LIMITES

Aujourd'hui, les salariés sont sur-sollicités de toute part par un afflux continu d'informations numériques et d'interactions physiques, facilités par l'utilisation excessive de l'email, par la configuration de l'open-space, et par l'extension spatiale et horaire du travail. Cette sur-sollicitation rend l'attention des salariés instable, et augmente les risques de saturation cognitive*, de baisse de productivité voire de burn-out.

Pour prévenir ces éléments négatifs, les entreprises doivent non seulement mettre en place **une charte de droit à la déconnexion, mais également former les salariés à s'autoréguler** dans l'utilisation de leurs outils numériques, afin de les aider à équilibrer leur temps de vie privée/vie professionnelle, et favoriser la mise en place d'une politique **d'écologie de l'attention****. Pour compléter et/ou pallier un manque d'autorégulation, **la régulation de l'utilisation des systèmes par restriction d'accès au numérique est envisageable**. Certaines entreprises, prônant la **sobriété numérique**, pondèrent les usages numériques quotidiens des salariés en éteignant les ordinateurs de manière automatique à une heure fixe en fin de journée, interdisant les appels et les mails pendant le weekend, ou encore en restreignant la lecture des mails à des plages horaires limitées. La mise en place de cette régulation numérique doit évidemment se faire en considérant les caractéristiques métiers et l'activité des entreprises, et **tenter de trouver un équilibre entre régulation et besoins d'autonomie des salariés**.

* Mise en lumière par les sociologues Charles Lenay et Manuel Zacklad : <https://polemictweet.com/attention-1314-02-syndrome-saturation-cognitive/polemicaltimeline.php>

** D'après les propos de Dominique Boullier, sociologue du numérique ; notion développée par Yves Citton dans « Pour une écologie de l'attention », éd. Seuil, 2014

CE QUE LES ENTREPRISES METTENT EN PLACE POUR PRÉSERVER L'ATTENTION DU SALARIÉ :

Directions immobilières

- Créer des espaces multiples au sein des locaux d'entreprises pour définir les lieux de collaboration/sociabilisation/échanges où le salarié peut être sollicité et des lieux de calme/concentration/productivité intense où le salarié peut s'isoler pour produire certains rendus.
- Créer une salle de détente zéro connexion pour permettre au salarié de se ressourcer efficacement.

Directions d'entreprises/Management/RH

- Faire remonter les besoins de tous les collaborateurs, managers, salariés, cadres et non cadres.
- Cartographier ces besoins
- Mettre en place une charte de déconnexion, avec un cadre horaire règlementaire défini.
- Définir les bonnes pratiques, informer, former et accompagner le salarié dans sa pratique numérique.
- Si nécessaire, restreindre les accès numériques à des plages horaires définies.

3. ATTENTES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE **DES SALARIÉS**

65%

DES SALARIÉS
SOUHAITENT UNE CHARTE
D'ENTREPRISE SUR LA
CONNEXION À DISTANCE
POUR CADRER LEUR
TEMPS DE CONNEXION/
DÉCONNEXION

62%

SERAIENT OUVERTS À LA
MISE EN PLACE D'UNE SALLE
ZÉRO CONNEXION

PLUS DE **2 SALARIÉS**
INTERROGÉS SUR 3

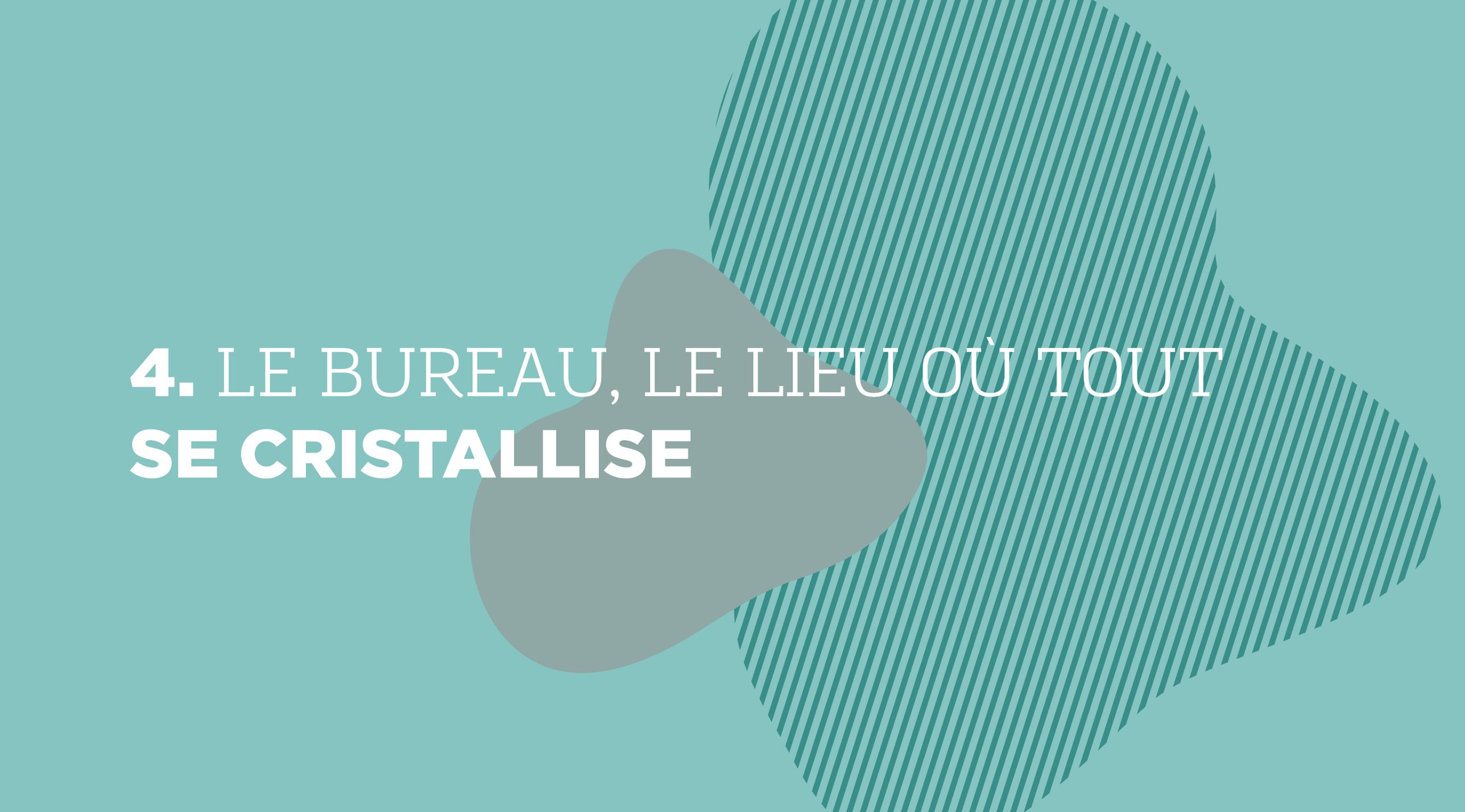
INDIQUENT QUE LEUR
ENTREPRISE A MIS EN PLACE
UNE POLITIQUE SUR LE
DROIT À LA DÉCONNEXION

18%

D'ENTRE EUX SEULEMENT
DÉCLARENT QUE CETTE
POLITIQUE S'ASSORTIT DE
DISPOSITIFS TECHNIQUES LE
FAVORISANT.

Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore





**4. LE BUREAU, LE LIEU OÙ TOUT
SE CRISTALLISE**

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES OUVRENT LE CHAMP DES POSSIBLES

Au cours des 10 dernières années*, les choix immobiliers des entreprises en termes d'implantation ont été marqués par des ruptures très fortes : l'impératif de réduction des coûts immobiliers ont laissé place à une conception plus stratégique de l'organisation immobilière avec en toile de fond une plus grande prise en compte des aspirations des salariés et en particulier des Millenials. Ce changement de paradigme a d'ailleurs impacté fortement les choix d'implantation des entreprises aujourd'hui très focalisés sur le marché parisien ; la capitale est, depuis 3 ans, la destination numéro 1 des grandes entreprises en Ile-de-France. Cette logique de concentration dans les quartiers d'affaires très prégnant en Ile-de-France se retrouve d'ailleurs dans toutes les métropoles régionales (Part Dieu à Lyon, Euralille à Lille, Euroméditerranée à Marseille etc....).

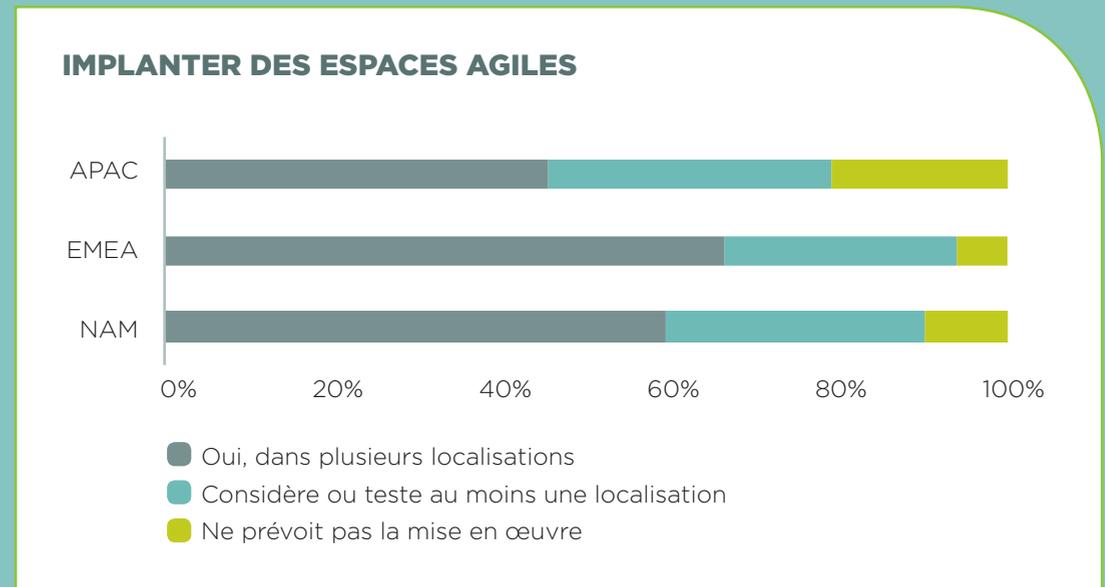
Le développement de l'utilisation des outils numériques dans les modes de travail des entreprises et la mobilité subséquente offertes aux salariés pourraient influencer les choix immobiliers des entreprises à l'avenir : sans remettre en cause la recherche d'une forme de centralité et d'une insertion urbaine forte, on pourrait tout à fait imaginer **un principe d'organisation immobilière où le salarié dispose de différentes solutions pour exercer son emploi** : son domicile, les différentes implantations de son entreprise reliées entre elles, des espaces de coworking, etc... . Il s'agira alors de penser les schémas immobiliers avec ce choix des possibles et non plus d'affecter le salarié à une implantation unique et d'en calculer le coût dans cette seule forme d'occupation.

* « Re-Load : Immobilier, vecteur de la transformation des entreprises », Cushman & Wakefield



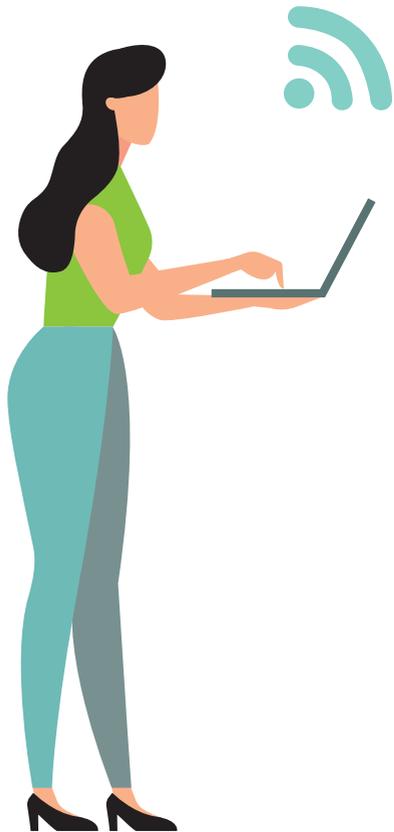
Les employés veulent choisir d'où travailler. Le travail s'opérera depuis de nouvelles localisations géographiques, une nouvelle typologie d'espace, et de nouveaux fournisseurs.

Tamás Polster, Head of Strategic Consulting GOS,
Cushman & Wakefield



Source : « C&W > 1,000 European young employees survey » Cushman & Wakefield

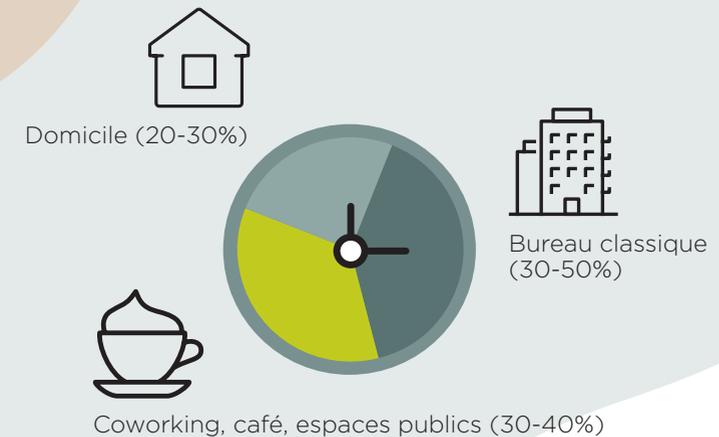
VERS UNE VALEUR À L'USAGE DES LIEUX



A ce sujet, difficile de ne pas évoquer les réflexions autour du **coworking et plus encore du corpworking**, une solution d'organisation des espaces de travail qui fait son chemin dans l'esprit des décideurs immobiliers. Cette nouvelle forme immobilière correspond à une aspiration profonde des salariés ; selon une enquête réalisée par Cushman & Wakefield en Europe auprès de jeunes travailleurs, ces espaces pourraient être utilisés à hauteur de 30 à 40%, devant le travail à domicile, mais encore derrière le bureau classique.

L'usage du coworking est amené à être multiplié par 5 d'ici 2025 à l'échelle mondiale, et **57% des directions immobilières des entreprises interrogées** par Cushman & Wakefield en ont **une vision positive** ou très positive (flexibilité, réduction des coûts immobiliers, mise en réseau des individus et des entreprises, attraction et rétention des talents, etc...). Cette nouvelle pratique immobilière est bien évidemment exigeante en termes de connectivité et de besoins d'outils numériques performants; elle devrait prendre davantage de poids dans les choix immobiliers des entreprises dans les années à venir.

Poussée à l'extrême, cette logique de multiplicité de choix d'implantation des entreprises et d'installations pour les salariés pourrait **amener les directions immobilières à appliquer un principe de tarification à l'usage**, avec une gradation des tarifs selon la localisation et l'usage réellement fait des lieux occupés : l'immeuble de bureau classique revu pour devenir un lieu à très forte valeur ajoutée, composé d'espaces multiples qualitatifs et à forte valeur technologique (salles immersives, salles de pitch etc...), sera donc plus valorisé qu'un espace de travail à domicile, ou n'importe quel autre tiers-lieux.



Source : « C&W > 1,000 European young employees survey », Cushman & Wakefield

LE SALARIÉ DEVIENT UN NOMADE INTERNE

Au cours de ces dernières années, les bureaux ont connu plusieurs transformations successives pour passer des bureaux fermés aux open-spaces, puis aux espaces modulables et agiles, calqués sur le modèle du coworking et créés en parallèle avec le développement des nouveaux modes de travail, des outils numériques et de la généralisation du cloud dans les entreprises.

Le système du « flex-office » -ou « bureau flexible »*- se développe de plus en plus, et transforme peu à peu le rôle du bureau d'entreprise en un « hub collaboratif » composé de multiples types d'espaces** complétés et étendus en extérieur par les tiers-lieux et le domicile du salarié. Le collaborateur peut alors idéalement jongler entre tous ces lieux de travail au gré de ses besoins.

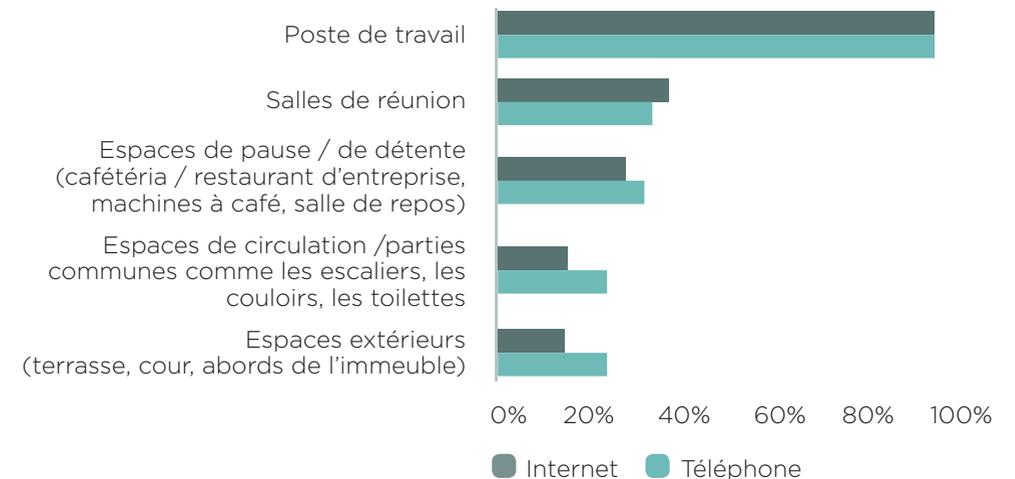
Les mouvements dans le bâtiment se font plus récurrents, les salariés munis d'outils numériques mobiles (ordinateur portable, smartphone etc..) ont dorénavant la possibilité de se connecter en tout lieu et à toute heure. Les salariés ne sont donc désormais plus attachés à leur poste de travail. Pour preuve, **58% des salariés interrogés ont déclaré se connecter à distance à leur boîte mail professionnelle et plus d'un tiers au serveur de leur entreprise.**

Le poste de travail n'en est pas délaissé pour autant et concentre 9 connexions et appels téléphoniques sur 10. Cependant, des connexions à Internet et des appels sont également recensés depuis d'autres espaces au sein même des bureaux et de l'immeuble, rendant compte du développement d'une **pratique de nomadisme numérique interne des salariés.** Les espaces les plus utilisés pour ces pratiques sont les salles de réunion, et les espaces détente (près de 3 salariés sur dix ; les espaces de circulation et extérieurs sont, quant à eux, particulièrement utilisés pour passer des appels téléphoniques).

*« ReMind - Mise au point : le flex-office », Cushman & Wakefield

** « ReMind - Les nouveaux espaces de bureaux », Cushman & Wakefield

LIEUX DE CONNEXION À INTERNET ET D'APPELS TÉLÉPHONIQUES AU BUREAU ET DANS L'IMMEUBLE, EN % DE CONNEXIONS



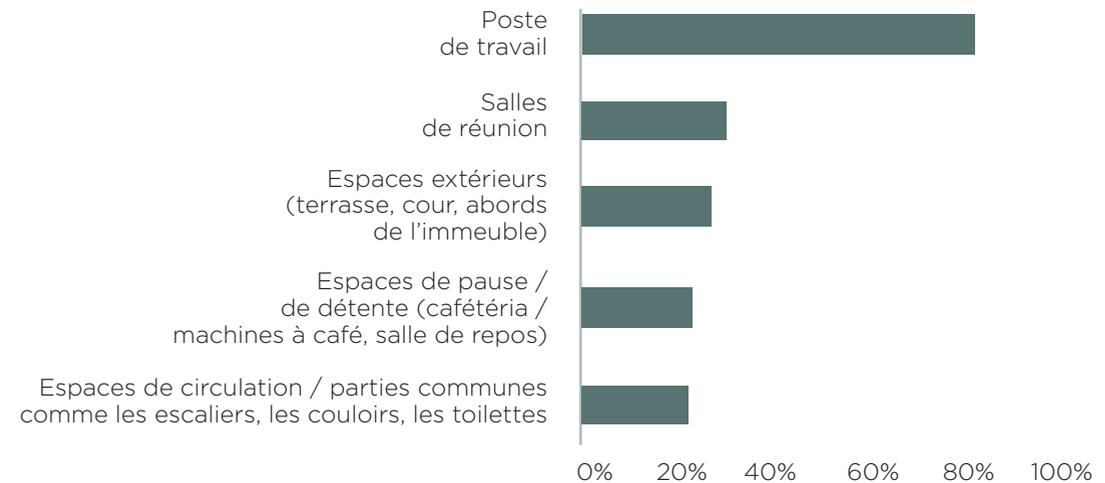
Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

AUCUN TYPE DE LIEUX N'EST ENCORE DOTÉ D'UNE CONNECTIVITÉ OPTIMALE

A l'heure actuelle, **l'idéal d'une connexion rapide et identique dans n'importe quel lieu souhaité par les salariés n'est pas encore atteint**. Rien qu'au sein de l'immeuble de bureau, plus de la moitié des salariés rencontrent encore des difficultés d'appels et de connexion depuis leur poste de travail, et près d'un tiers depuis les salles de réunions et les espaces extérieurs.

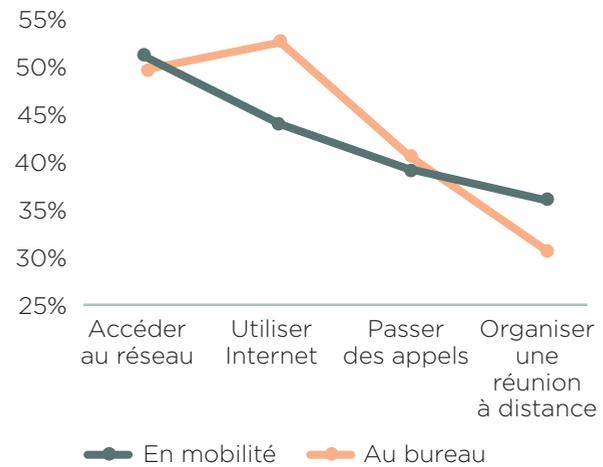
Cet état de fait rend compte d'une **différence quant à la qualité de la connectivité d'un lieu à l'autre, d'un phénomène de saturation de la connexion des lieux les plus utilisés** comme les bureaux et les salles de réunion, et d'une qualité de connexion moindre dans les espaces verts, les terrasses et les abords de l'immeuble.

LIEUX DE TRAVAIL ET DIFFICULTÉS DE CONNEXION INTERNET ET D'APPELS DES SALARIÉS, EN %



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore
Plusieurs réponses possibles, Total supérieur à 100%

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES SALARIÉS EN MOBILITÉ ET AU BUREAU, EN %



La qualité de la connexion est également différente entre l'immeuble de bureau, le domicile, et les tiers-lieux : utiliser internet et passer des appels semble plus aisé en mobilité qu'au bureau, un point qui soulève un fort besoin d'amélioration de la qualité de la connectivité dans l'immeuble de bureau, en particulier dans les espaces à forte densité.

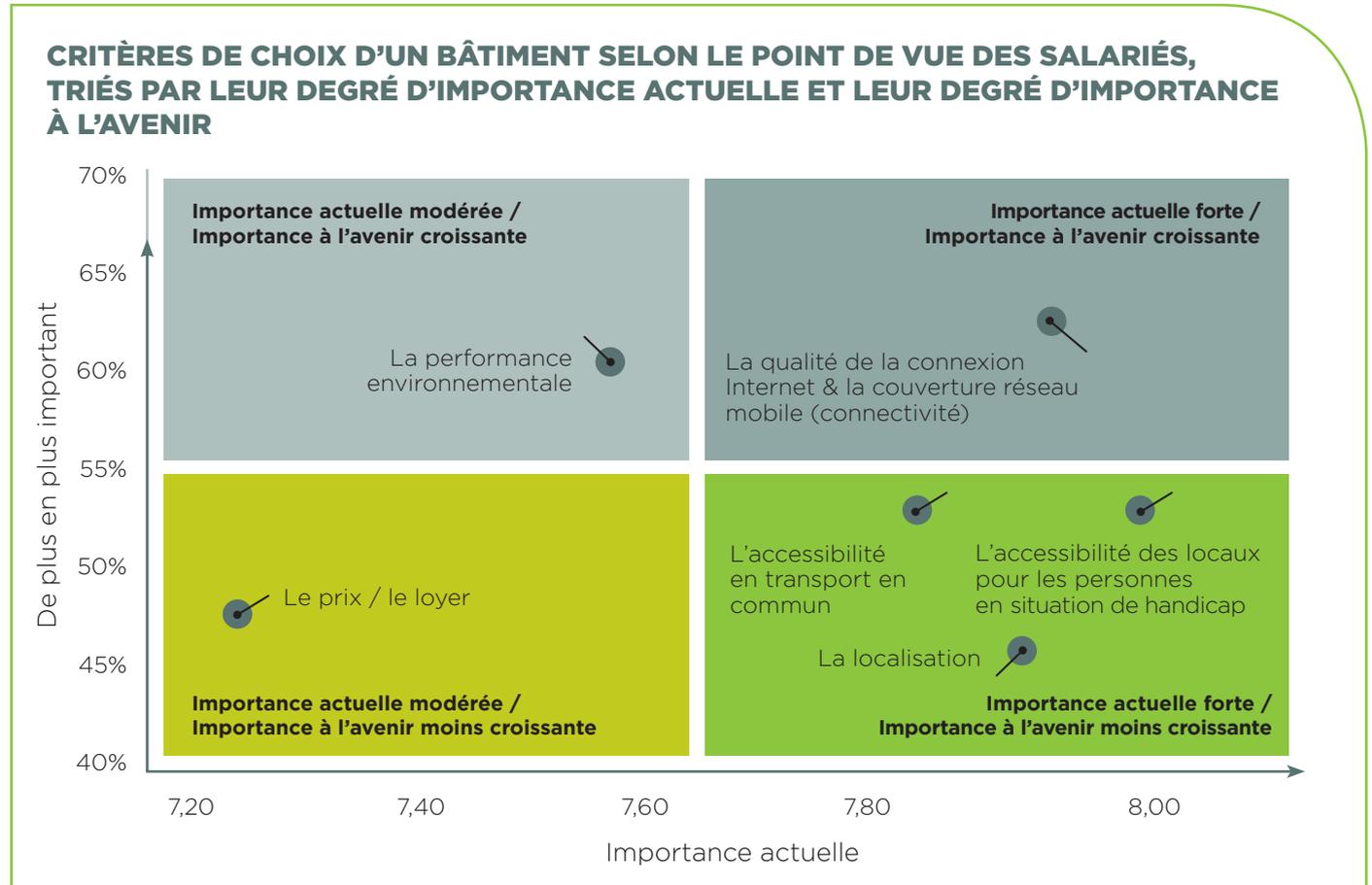
LA CONNECTIVITÉ, PREMIER CRITÈRE POUR LE CHOIX DU BÂTIMENT DE DEMAIN?

La connectivité est considérée actuellement comme le deuxième critère le plus important pour le choix d'un bâtiment de bureaux selon les salariés, derrière l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, et au même niveau que la localisation -point souvent considéré comme crucial à la fois pour les salariés et les directions immobilières.

Cet état des lieux souligne l'importance de la connectivité aux yeux des salariés qui voudraient que ce sujet soit davantage considéré par les directions des entreprises. **Ce critère va prendre de plus en plus d'importance dans les années à venir et va devenir le critère n°1 selon 61% des salariés**, suivi de la performance environnementale (60%) au cœur des préoccupations, et les différents sujets d'accessibilité aux personnes en situation de handicap et la proximité des transports en commun.

Le coût est relégué en dernière position du point de vue des salariés, une vision différente des préoccupations des directions immobilières et financières très centrées sur ce sujet. Cependant, ces directions ont une grande considération pour l'excellence opérationnelle*, catégorie dans laquelle se positionne la connectivité, indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise.

*« Operational excellence and Innovation : can occupiers have it all ? » The Occupier Edge, Cushman & Wakefield



Sources : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore
 Importance actuelle : en points, d'après des réponses qui s'échelonnent entre 1 « ne devrait pas être important » et 10 « devrait être très important »
 Importance future : en % de réponses positives « de plus en plus important »

LES NOUVELLES EXIGENCES D'UN IMMEUBLE CONNECTÉ

Que ce soit pour le salarié ou la direction, **une connectivité optimale reste indispensable pour le bon fonctionnement de l'entreprise**. Fournir une infrastructure résiliente et une sécurisation des équipements contre les perturbations accidentelles ou environnementales est aujourd'hui une exigence fortement exprimée par les entreprises ; elle pourrait d'ailleurs devenir une sorte de prérequis dans la sélection pour de futures implantations, car gage de confort pour l'utilisateur final mais aussi élément essentiel dans la fluidification de **l'expérience numérique d'un salarié devenu nomade**.

Accompagner la mobilité du salarié dans les murs même de l'entreprise constitue l'autre défi majeur pour les concepteurs des nouveaux immeubles et surtout les

propriétaires d'immeubles existants. Accueillir une connectivité en mobilité c'est aussi permettre à l'utilisateur d'embrasser largement le champ des possibles des usages différenciés des espaces de travail et donc de leurs coûts.

L'immeuble doit donc être adaptable à toutes les nouvelles technologies : quelles soient celles destinées à rendre agréable et fluide cet espace pour le salarié (réservation de salle de réunion ou tout autre espace de travail via des applications par exemple), le rendre le plus sûr possible (contrôle d'accès digitalisés ou encore par reconnaissance faciale), et ce, dans des amplitudes horaires et journalières très étendues.

CARACTÉRISTIQUES INDISPENSABLES DE L'IMMEUBLE CONNECTÉ



**Sécurité
des équipements**



**Adaptabilité
aux nouvelles
technologies**



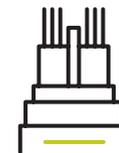
**Redondance de
l'infrastructure
pour sécurité du
câblage réseau**



**Connectivité
en mobilité**

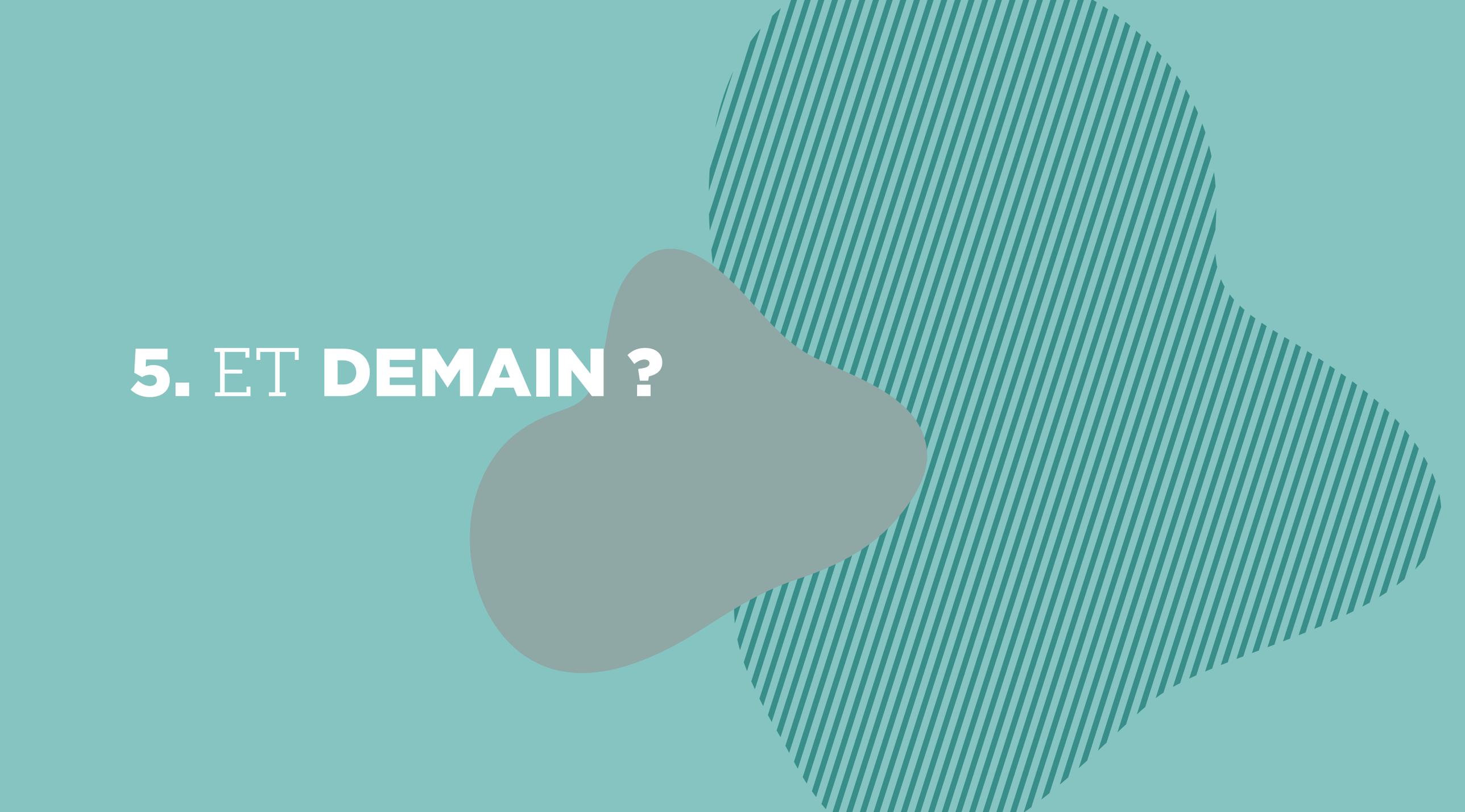


**Disponibilité
du réseau**



**Diversité des
réseaux fibre
optique**

5. ET DEMAIN ?

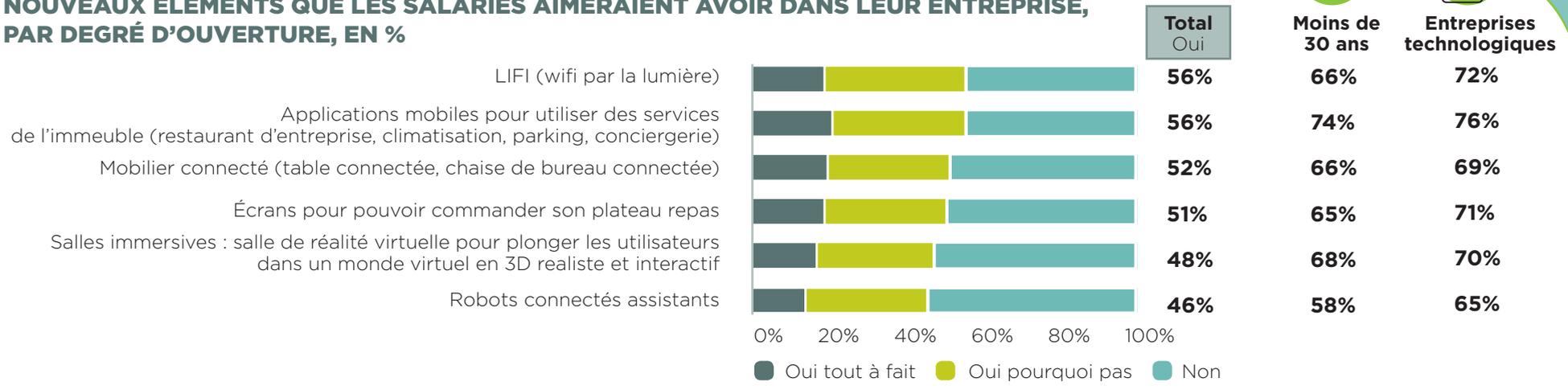
The image features a solid teal background. On the right side, there is a large, irregular shape filled with a pattern of thin, parallel teal lines. Overlapping this patterned shape is a solid, grey, organic, blob-like shape. The text '5. ET DEMAIN ?' is positioned on the left side of the image, centered vertically, in a white, bold, sans-serif font.

LES SALARIÉS SONT OUVERTS À DE NOUVELLES EXPÉRIENCES NUMÉRIQUES

Si l'on met de côté les attentes opérationnelles pragmatiques des salariés, on découvre que **ces derniers sont plus ouverts qu'il n'y paraît à un environnement numérique de travail empruntant de nouvelles technologies**. En moyenne, la moitié des salariés interrogés sont ouverts à un environnement de travail plus connecté : parmi les nouveaux éléments susceptibles de plaire aux salariés, **le LIFI** (connexion wifi transmise par la lumière) et les **applications mobiles pour utiliser les services de l'immeuble** arrivent en tête (56% de réponses positives), suivis du **mobilier connecté**, des **bornes de commande** pour les repas et des **salles immersives**. Les robots connectés sont les moins plébiscités (54% d'avis négatifs), un résultat qui cristallise certaines craintes (infamiliarité de l'objet, peur de la perte d'emploi etc...), ou une incompréhension sur leur utilité potentielle. Encore une fois, les moins de 30 ans et les salariés des entreprises technologiques sont plus ouverts que la moyenne sur le sujet des nouvelles technologies quelles qu'elles soient.



NOUVEAUX ÉLÉMENTS QUE LES SALARIÉS AIMERAIENT AVOIR DANS LEUR ENTREPRISE, PAR DEGRÉ D'OUVERTURE, EN %



Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

5. ET DEMAIN ?

LES SALARIÉS SONT OUVERTS À DE NOUVELLES EXPÉRIENCES NUMÉRIQUES

DES OBJETS CONNECTÉS

61% DES SALARIÉS

74% CHEZ LES JEUNES

76% DANS LES ENTREPRISES TECH

ÊTES-VOUS À L'AISE À L'IDÉE DE TRAVAILLER AVEC :

DES ROBOTS CONNECTÉS

SEULEMENT **48%** DES SALARIÉS... MAIS...

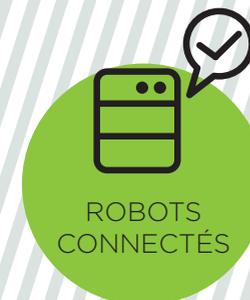
62% CHEZ LES JEUNES

64% DANS LES ENTREPRISES TECH

Source : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore



CARTOGRAPHIE DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL CONNECTÉ IDÉAL



BUREAU VIRTUEL ? FIN DU WIFI ? QUEL FUTUR POUR LA CONNECTIVITÉ DES LIEUX ?

Quelques pistes de réflexion sur le futur

Augmentation du nombre d'appareils connectés

A l'heure actuelle on compte en moyenne 2,5 objets numériques par personne, ce nombre va croître très fortement dans les années à venir, en 2025, un peu plus de 34 milliards* de devices connectés (IoT et autres) seront en circulation dans le monde. L'augmentation du nombre de ces objets par personne va avoir pour conséquence la densification numérique des espaces, ce qui pose une réelle problématique pour répondre à une qualité optimale de connectivité. Le nombre de capteurs devrait également évoluer.

Vers la disparition du WIFI ?

Il est possible que le WIFI, dont les antennes sont potentiellement dangereuses pour la santé, soit banni des immeubles au profit du LIFI, qui sort des bandes de fréquences et n'a pas d'impact sur les appareils médicaux (une technologie de prédilection pour les hôpitaux notamment). Dans le futur nous tendrons davantage vers des technologies haut-débit ultra-locales, comme un réseau 6G ou un réseau LIFI pour augmenter la sécurité des lieux où circulent des données sensibles. Aussi, certaines solutions, comme l'utilisation d'un réseau satellite pour les bâtiments permettraient de s'affranchir des contraintes lourdes de l'infrastructure tout en proposant une couverture réseau mondiale.

*IoT Analytics



L'intelligence artificielle de plus en plus présente

L'avancée de l'intelligence artificielle sera de plus en plus importante, les interfaces de type Alexa seront monnaie courante, accélérant les réseaux IA, mais aussi la surveillance, d'où l'importance de la régulation de l'utilisation des données personnelles.

Vers la création du bureau virtuel ?

Irons-nous tous les jours au bureau pour travailler ou choisirons-nous une interface virtuelle possédant les technologies du gaming pour nous permettre d'être au bureau avec nos collaborateurs tout en étant ailleurs, muni seulement d'un ordinateur ou d'un autre objet connecté comme un casque de réalité virtuelle, et d'une bonne connexion réseau ? La virtualisation du monde semble plus probable à moyen terme qu'une avancée révolutionnaire de la domotique.

Dans ce contexte, il est crucial de **repenser le rôle du bureau physique de demain**, qui complètera l'espace de travail virtuel en proposant des solutions de lieux flexibles, multiples, à très forte valeur ajoutée et centrés sur l'expérience des utilisateurs, avec des équipements et des types d'aménagement exclusifs.



UN IMMEUBLE INTELLIGENT ET PRÉDICTIF : UN LONG CHEMIN VERS UN IDÉAL

Aujourd'hui...la conception de l'immeuble et l'utilisation des données des smart buildings, des enjeux cruciaux pour les années à venir

Le bâtiment « intelligent » n'est pas une nouveauté dans le paysage immobilier mais la technique permet désormais au système d'un bâtiment A d'échanger avec un bâtiment B, ce qui est un véritable accélérateur sur le marché du **smart building**... du moins en théorie. Deux enjeux majeurs entrent en ligne de compte pour atteindre l'idéal de l'immeuble connecté : la conception technique du bâtiment et l'utilisation des données captées.

Un **immeuble intelligent** n'est pas seulement un immeuble de qualité **doté de capteurs et d'une Gestion Technique de Bâtiment**, c'est surtout **un immeuble doté de systèmes numériques/techniques adaptables** et repositionnables pour permettre de répondre aux nouvelles exigences de mobilité des utilisateurs. Or, aujourd'hui trop peu de constructions en France sont conçues en amont pour répondre aux nouvelles technologies de l'« espace intelligent (« smart space »). Pour ce faire, les pratiques doivent être homogénéisées dès la conception du cahier des charges de l'immeuble, en instaurant **un réel dialogue entre les experts en compétence digitale et numérique, les architectes, les promoteurs et les propriétaires, puis les utilisateurs finaux, et les gestionnaires accompagnants tels que les Services Généraux et Property managers.**

A l'heure actuelle, propriétaires et locataires n'échangent que très peu autour des données d'occupation : 80% des clients des providers de solutions numériques

en immobilier tertiaire sont des entreprises utilisatrices des espaces (tenant). Cette pratique engendre un **coût important** pour ces dernières qui choisissent, bien souvent faute de mieux, de procéder à l'installation de ces solutions (capteurs et devices) par elles-mêmes. Les investisseurs demeurent donc encore largement à l'écart de la captation de ces données pourtant essentielles dans **la compréhension de l'utilisation de leur actif immobilier.**

Une fois les capteurs posés dans les immeubles, vient le sujet de leur utilisation. Aujourd'hui en France, les données captées par les immeubles sont très peu analysées**, un état des lieux bien pris en compte par la Smart Building Alliance (SBA) qui travaille actuellement sur un guide méthodologique d'utilisation et de « raffinage » de ces données. **Le sujet de l'utilisation de la donnée captée par les systèmes du smart building est indispensable pour développer au maximum le potentiel de l'immeuble.** L'objectif est ici **d'optimiser la performance technique et financière de l'immeuble, de valoriser le bâtiment par l'ajout de services numériques**, puis, à terme de permettre la facturation des surfaces occupées selon leur usage et de définir des modèles prédictifs d'occupation et de maintenance.



* « La data, futur pilote de l'environnement de travail? », conférence Workplace Magazine, 30-09-2019

UN IMMEUBLE INTELLIGENT ET PRÉDICTIF : UN LONG CHEMIN VERS UN IDÉAL



Et demain...une meilleure connectivité pour anticiper les demandes des usagers

L'immeuble de demain sera hyperconnecté tout en proposant des lieux de travail et de vie multiples, dont des lieux dédiés à la déconnexion pour contrebalancer la sur-connexion potentielle des usagers. L'immeuble de bureaux sera mixte et ouvert sur la ville, proposant des lieux de vie plus que des lieux uniquement destinés au travail, et ainsi répondre aux besoins de l'humain et pas seulement du salarié.

Le coworking va soit se développer soit muter sous une nouvelle forme et proposer des solutions de paiement à l'usage sur des typologies de lieux et de connexions multiples. Les capteurs et objets connectés dans l'immeuble et au sein même des espaces de bureaux permettront de visualiser le taux d'occupation des espaces afin de permettre l'optimisation et la gestion de l'usage, de manière adaptative. **L'utilisation des données de l'immeuble et des occupants** - anonymes en accord avec le Régime Général de Protection des Données (RGPD) - **permettront de construire des systèmes prédictifs pour anticiper les demandes des usagers et ainsi pouvoir répondre de manière efficiente et en temps-réel à leurs attentes.**

* « La data, futur pilote de l'environnement de travail? », conférence Workplace Magazine, 30-09-2019
** MCS Solutions

PRÉDIRE LES USAGES DE MOBILITÉ DE SES SALARIÉS, 5 CAS CONCRETS D'UTILISATION DES DONNÉES POUR LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER ET LES ENTREPRISES :



Capter la satisfaction des salariés en temps réel.



Optimiser la gestion et la facturation de l'entretien des bâtiments et des espaces en fonction de leur taux d'occupation.



Faciliter les renégociations de bail à l'aide de recommandations fondées sur des statistiques réelles d'utilisation.



Mieux gérer et optimiser le réaménagement des espaces.



Prescrire les recommandations préalables au déménagement de l'entreprise.

L'AUTOMATISATION, OUI MAIS JUSQU'OU ?

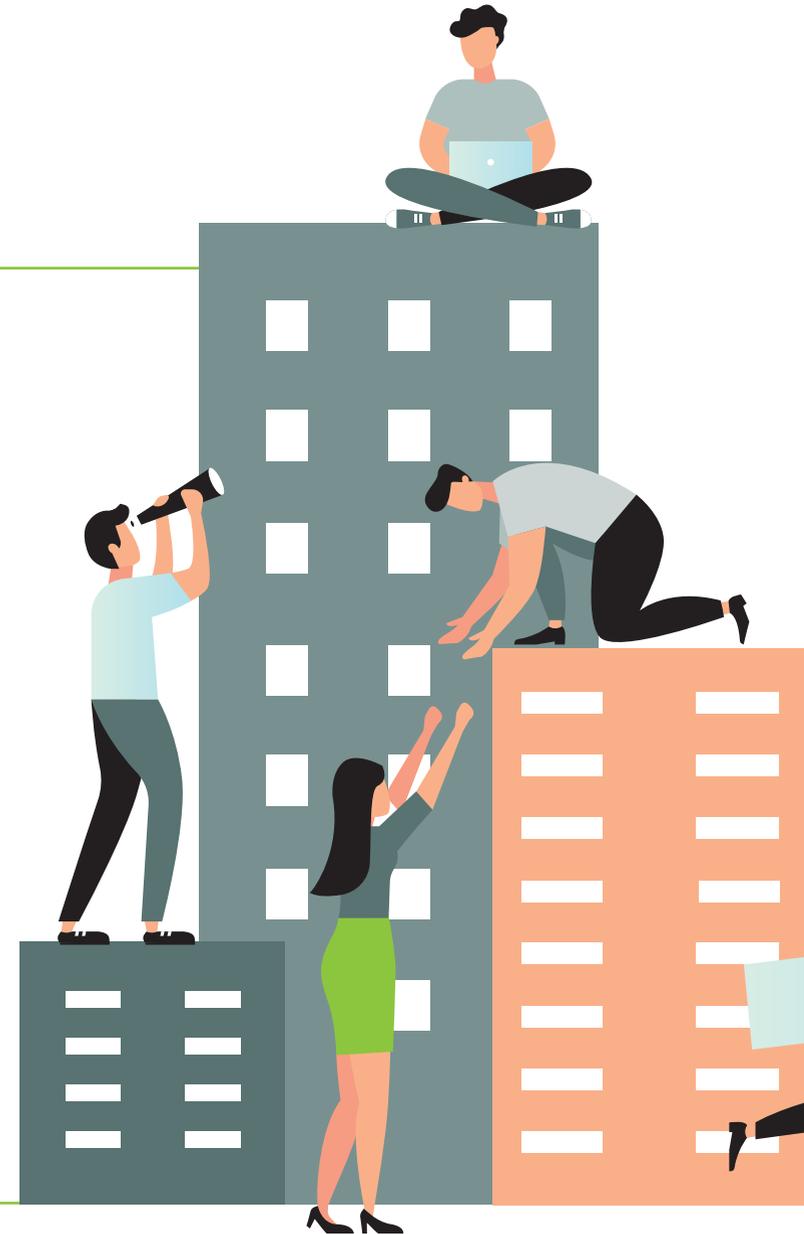
FIXER DES LIMITES DE L'AUTOMATISATION POUR ENGAGER L'HUMAIN DANS CE QU'IL FAIT

D'après les propos recueillis par Dominique Bouillier, professeur des Universités en Sociologie, spécialiste des usages du numérique et des technologies cognitives

La tendance croissante du marché à remplacer les tâches simples du salarié par l'automatisation numérique est aujourd'hui source de questionnement : jusqu'où doit-on pousser l'automatisation ? Les mots « intelligence artificielle », « deep learning », « human machine learning » et « innovation » sont prononcés de toutes parts, y compris dans le monde des entreprises. Cependant, la réalité des pratiques sur ces sujets révèle un phénomène d'automatisation et de création de nouveaux outils numériques à outrance, dans un cadre d'expérimentation, sans bases solides derrière leur raison d'exister.

Quelques lignes directrices peuvent être évoquées :

- Avant de créer un outil, se centrer sur les besoins réels des utilisateurs et les gains réels.
- Les humains doivent continuer à apprendre et à faire pour se sentir satisfaits et garder leur dignité.
- Laisser le choix au salarié d'utiliser la fonction automatique ou manuelle de l'outil numérique automatisé selon ses besoins, son envie du moment.
- Faire confiance en la capacité de l'humain à appréhender les situations pour lesquelles il a besoin ou n'a pas besoin d'utiliser l'outil numérique.
- Favoriser le droit à la rétractation si le salarié ne souhaite plus utiliser l'outil. Travailler sur l'adaptabilité de l'outil et savoir/ avoir la capacité de débrayer les systèmes si besoin.
- Réguler le degré d'automatisation de l'activité, de manière raisonnée et réfléchie.



ADOPTER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, MODE D'EMPLOI

Les nouvelles technologies ne pourront être adoptées efficacement que si les entreprises déploient les ressources nécessaires, à la fois financières mais surtout humaines et temporelles : prendre le temps d'analyser les besoins réels, adapter, de réadapter les outils, et de former les salariés à ces nouveaux usages. Accompagner les utilisateurs n'est pas un luxe mais une nécessité pour favoriser l'adoption d'un nouvel outil de manière efficace et durable.

Si l'on prend l'exemple des applications, encore très peu utilisées dans les entreprises, le constat est clair* : **le taux d'engagement n'est satisfaisant que si l'existence de l'application est justifiée par une réponse aux besoins réels des utilisateurs.**

La stabilité des applications n'est pas de mise : en moyenne 3 applications sont téléchargées mensuellement et 2 désinstallées.**

* Cushman & Wakefield : 43% des salariés répondants ne sont pas concernés ou ne se sentent pas concernés par ce type d'application, et 65% parmi ceux qui les utilisent les considèrent comme peu importantes, ce qui implique un taux d'engagement faible.

** Baromètre des Usages Mobiles», réalisée par Open, en partenariat avec l'EBG et Testapic

COMMENT FAIRE ADOPTER LES NOUVELLES PRATIQUES NUMÉRIQUES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Faire un état des lieux précis des besoins réels des utilisateurs.
- Impliquer la direction d'entreprise, le management intermédiaire et la communication dès le début du projet.
- Sonder et faire participer les salariés au projet par le biais d'ateliers dans une démarche de co-création.
- Séparer le gadget de l'utile.
- Ne pas forcer l'automatisation si elle n'est pas nécessaire.
- Prévoir les ressources humaines nécessaires d'accompagnement des utilisateurs (formations et accompagnement longue durée).
- Le projet est-il en accord avec les engagements environnementaux et sociétaux de l'entreprise? (Coût énergétique, RGPD...)

Faciliter
l'appropriation des
technologies et des
outils numériques...

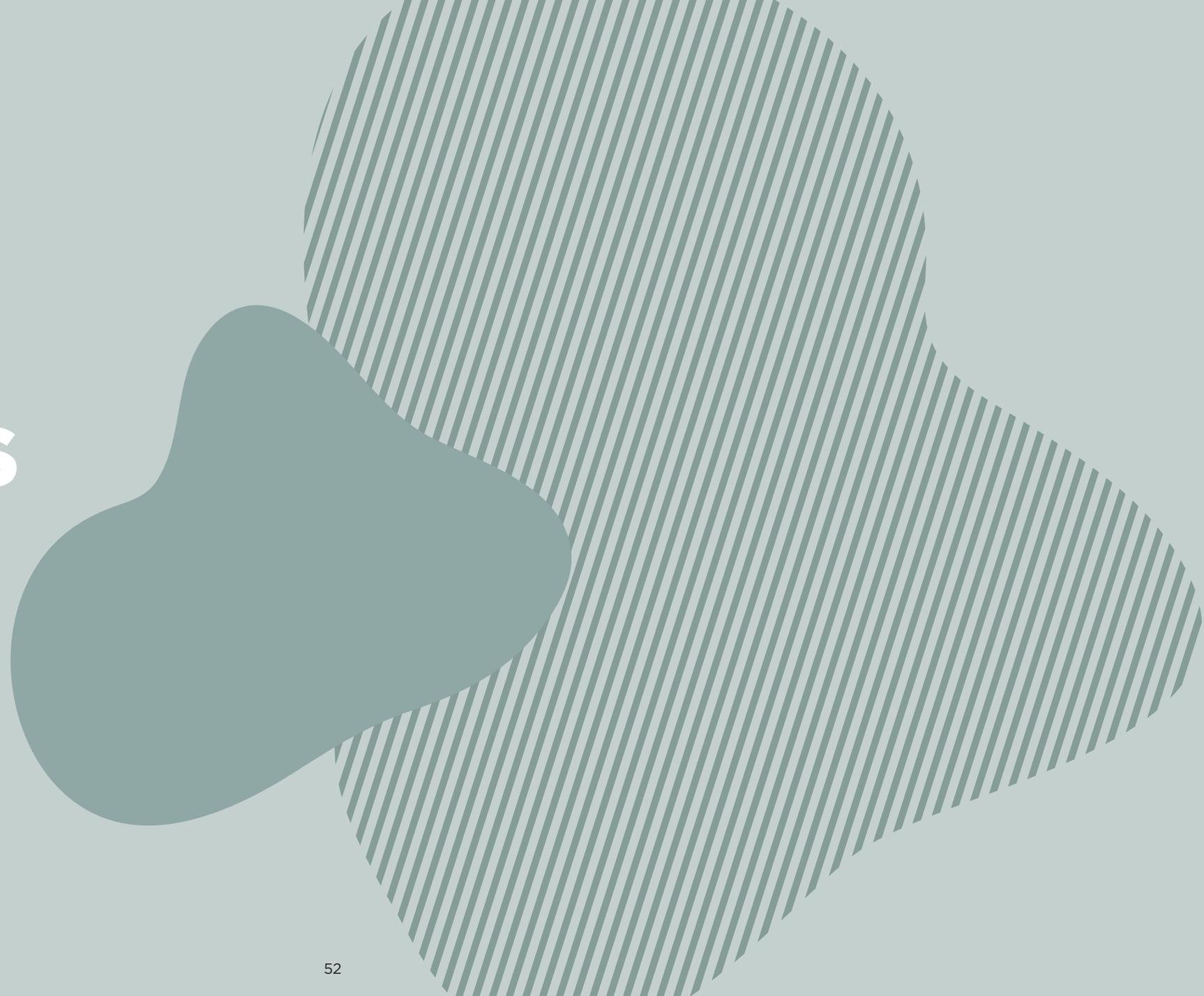
...et savoir prendre
le temps de le faire...

...dans la perspective
de fluidifier les
pratiques futures

...et donc d'optimiser
la performance des
salariés et de l'entreprise.

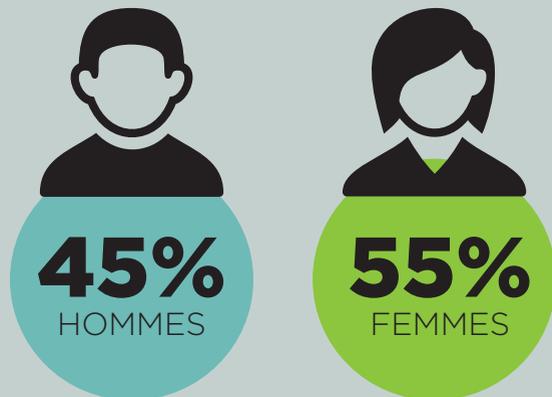


ANNEXES



PROFILS DES RÉPONDANTS INTERROGÉS (1/3)

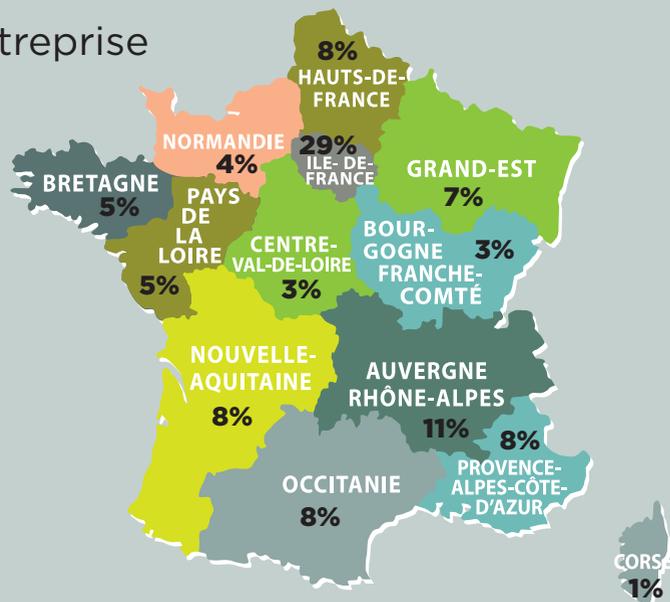
Genre



Age



Région de l'entreprise



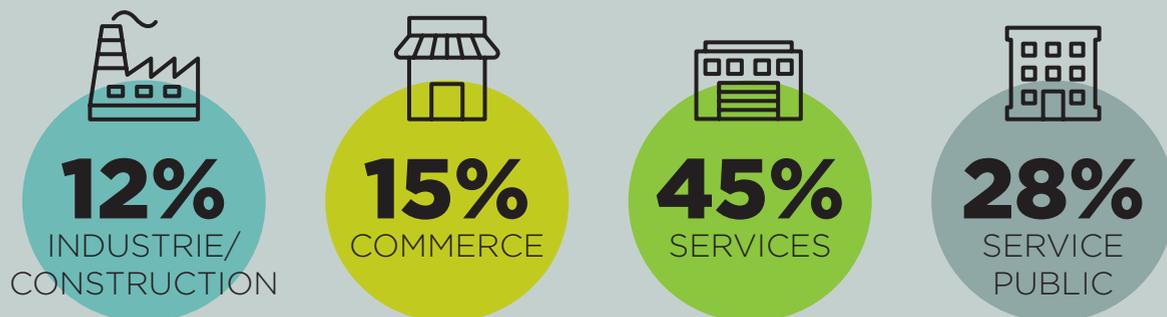
Catégorie socioprofessionnelle



Sources : Harris Interactive pour Cushman & Wakefield / WiredScore

PROFILS DES RÉPONDANTS INTERROGÉS (2/3)

Secteur de l'entreprise

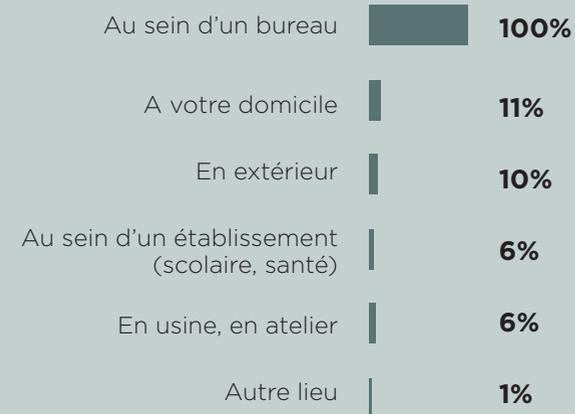


Total Service Public/ organisations/associations (non profit)	30%
Total Transport - Logistique - Distribution- Commerce	20%
Total Technologie de l'Information et de la Communication (TIC)	9%
Total Services financiers	7%
Total Industries de transformation	6%
Total Juridique - Conseil	5%
Total Autres services	5%
Total Industries de pointe	3%
Total Autres industries	3%
Total Services immobiliers	3%
Total Information Communication Création	1%
Total Autres	8%

Taille de l'établissement

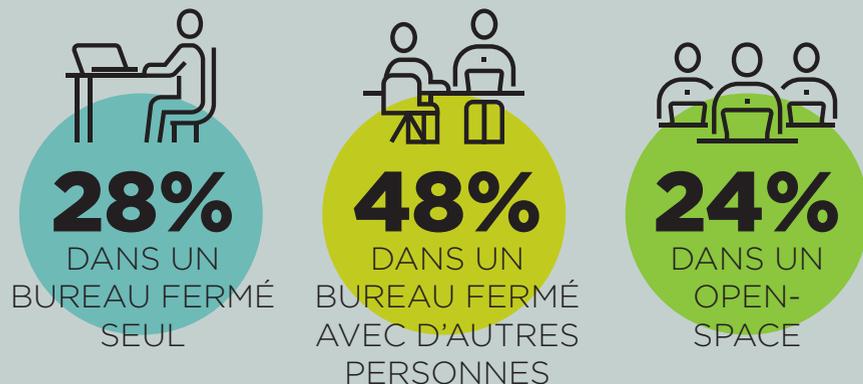


Lieux de travail

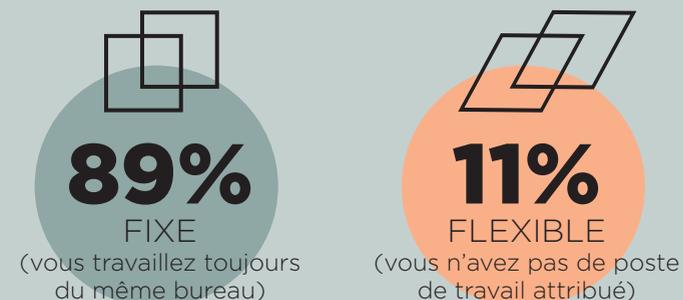


PROFILS DES RÉPONDANTS INTERROGÉS (3/3)

Type de bureau occupé



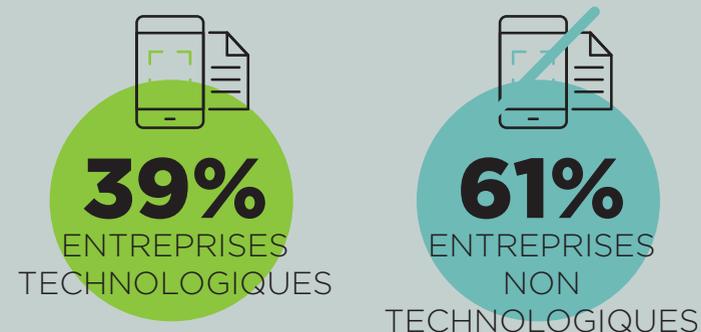
Poste en situation...



Implantation de l'entreprise



Entreprises dites « technologiques » (qui conçoivent des outils et services technologiques et/ou qui ont des besoins technologiques importants)



AUTEURS

Agnès Talène

Chargée d'études

+33 (0)1 53 76 95 56

agnes.talene@cushwake.com

Magali Marton

Directrice des Etudes France

+33 (0)1 86 46 10 95

magali.marton@cushwake.com

Frédéric Motta

Directeur Général France

+33 (0)6 18 42 94 66

frederic@wiredscore.com

Romuald Laisney

Responsable Marketing

+33 (0)6 03 45 53 55

romuald@wiredscore.com



Disclaimer

Il ne saurait être initié de transaction, basée sur le présent document, sans l'appui d'un avis professionnel spécifique et de qualité. Bien que les données aient été vérifiées de façon rigoureuse, la responsabilité de Cushman & Wakefield ne saurait être engagée en aucune manière en cas d'erreur ou d'inexactitude figurant dans le présent document. Toute référence, reproduction ou diffusion, totale ou partielle, du présent document et des informations qui y figurent, est interdite sans accord préalable exprès de Cushman & Wakefield et WiredScore. En tout état de cause, toute référence, reproduction ou diffusion devra en mentionner la source.

©2019 Cushman&Wakefield, Inc., WiredScore SAS. Tous droits réservés