

Encouragez
l'autonomie
de vos colla-
borateurs en
télétravail

Travaillez Ensemble, Partout

Introduction

Dans le contexte actuel, qui pourrait croire que le télétravail n'a pas toujours fait partie de nos habitudes ? Pourtant, en 2018, seuls un peu plus de 8 % des travailleurs de l'Union Européenne travaillaient depuis chez eux.¹

Globalement, les Européens privilégient les lieux de travail physiques. Le manque d'intérêt des employés pour cette modalité ne peut être invoqué comme explication : face à deux emplois similaires, 80 % des individus privilégieraient celui qui offre des conditions de travail flexibles.² L'absence de technologie n'est pas non plus le coupable. En effet, presque tout le monde possède un smartphone, un ordinateur et une tablette pour pouvoir travailler depuis chez soi. Le principal défi se situe au niveau de l'infrastructure, même s'il peut exister également des barrières culturelles. Les employeurs doivent s'assurer que le télétravail est non seulement sécurisé et productif du point de vue de l'entreprise, mais qu'il ne porte pas non plus préjudice à la santé et au bien-être de l'employé.

L'objectif du télétravail est de permettre à une entreprise de poursuivre ses opérations, peu importe l'emplacement de ses équipes, et de maintenir l'activité pendant des périodes de perturbations. Le défi fondamental du télétravail en masse est de parvenir à offrir une expérience aussi transparente et collaborative que lorsque les employés se trouvent tous dans le même bâtiment.

Nombreux sont les employés qui ne comprennent pas bien les défis liés à la mise en place d'une infrastructure de télétravail et pour qui le seul frein est la décision de l'employeur. D'après une recherche commanditée par Ricoh, 74 % des travailleurs européens pensent que le télétravail et la collaboration à distance figureront dans les contrats à l'avenir.³ Et 60 % des travailleurs espèrent que leurs employeurs réalisent actuellement les investissements dans la technologie requise pour répondre aux attentes de la main-d'œuvre demain.

Ce document montre comment les entreprises peuvent relever ce défi et mettre en place une expérience de télétravail qui sera positive aussi bien pour l'organisation que pour son personnel. Nous avons identifié trois domaines dont il faut tenir compte pour maintenir la continuité lors de la transition depuis le travail centralisé vers le télétravail :

- **Permettre à toute l'organisation de travailler à distance en sécurité et sans nuire à la productivité**
- **Protéger les processus et les informations indispensables à l'activité**
- **Préserver l'implication et la santé des télétravailleurs**

1. <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/coronavirusandhomeworkingintheuklabourmarket/2019>
2. <http://assets.regus.com/pdfs/wg-workplace-survey/wg-workplace-survey-2019.pdf>
3. <https://www.ricoh-europe.com/insights/future-of-work/index.html>



Chapitre 1 - Permettre le télétravail

Il est fort probable que certains services ou équipes de votre entreprise aient adopté le télétravail sans difficulté depuis un certain temps. Là où la situation se corse pour la majorité des organisations, c'est quand elles doivent permettre à toutes les unités opérationnelles de pouvoir pratiquer le télétravail selon une norme capable de garantir la continuité de l'activité, même en période de grandes perturbations. Cette observation se confirme plus particulièrement pour les services vitaux tels que la gestion des comptes clients et fournisseurs, l'exploitation et les ressources humaines. La confiance peut parfois être un problème pour les employeurs au début, mais souvent cette crainte n'est pas fondée. À vrai dire, dans une étude réalisée en 2019, 85 % des entreprises interrogées confirmaient que l'introduction d'une plus grande

flexibilité avait débouché sur une augmentation de la productivité.⁴

Pour permettre à vos équipes de pratiquer le télétravail, il ne suffit pas de penser aux solutions matérielles et logicielles. La priorité des employeurs ne doit pas être les performances professionnelles, mais bien la sécurité et le bien-être des télétravailleurs. Si l'idée de travailler depuis le sofa est séduisante, ce n'est pas propice à l'adoption d'une bonne posture et à long terme, cela pourrait générer des ennuis de santé. Sur le lieu de travail traditionnel, les employeurs peuvent aisément éviter ce genre de problème (le marché du mobilier en Europe atteint la somme impressionnante de €29,1 milliards⁵). La situation se complique toutefois pour les télétravailleurs.

Partir sur de bonnes bases

Vu que la majorité des employés dispose d'une connexion Internet à domicile et de dispositifs capables de réaliser les tâches requises pour le travail, il serait tentant de simplement laisser les employés se connecter pour commencer à travailler. Étant donné l'importance fondamentale de la continuité de l'activité, de la productivité et du bien-être de l'employé, les employeurs doivent tout mettre en œuvre pour permettre un télétravail cohérent et sûr.

Voici une liste du matériel de base à prévoir pour permettre à vos employés d'être productifs et efficaces en télétravail sans nuire à leur santé et à leur bien-être.

■ Un espace de travail adéquat :

Cette mesure augmentera la productivité et le bien-être. Plusieurs études ont démontré que le désordre dans l'espace de travail peut augmenter les niveaux de stress et d'anxiété. Il a également un impact sur la manière dont le cerveau fonctionne.⁶ L'employé en télétravail doit également disposer d'un bureau suffisamment grand pour accueillir un ordinateur et d'autres équipements, d'une chaise réglable en hauteur afin de placer les yeux à hauteur de l'écran et de permettre l'utilisation du clavier, poignets droits et avant-bras parallèles au sol.⁷

■ Un ordinateur adapté :

Un ordinateur fourni par l'entreprise constitue le cas de figure idéal, car il vous permet d'installer toutes les applications nécessaires et de définir les autorisations d'accès dans le cadre du télétravail de vos employés. Si ce n'est pas possible, les employés devront utiliser leur propre matériel, de préférence un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable avec au moins 4 Go de mémoire vive, une webcam et des haut-parleurs.

■ Connexion Internet à haut débit :

Nous recommandons au moins 50 Mbits/s en téléchargement et au moins 20 Mbits/s en upload afin de pouvoir travailler avec plusieurs applications, les services dans le cloud et les outils de collaboration.

■ Téléphonie :

Dans le cadre d'un travail flexible ou dans une situation de télétravail intégral, il convient de fournir à l'employé une application VoIP qui sera une extension du système téléphonique de l'entreprise.

■ Écrans supplémentaires :

Il est également recommandé de fournir plusieurs écrans aux employés, car cela améliore l'efficacité et la posture. Des études ont démontré que les employés qui utilisent plusieurs écrans sont 42 % plus productifs.⁸

Outils de collaboration et de communication

Connectivité, communication et expérience constituent le trio d'éléments essentiels à la productivité d'un personnel en télétravail. Un des grands avantages de fournir vous-même à vos équipes un ordinateur portable est que cela permet de travailler à distance de façon plus cohérente. Ceci est bien plus qu'une bonne pratique, c'est une exigence. D'après une étude menée par Ricoh, 78 % des employés en Europe considèrent que l'employeur doit leur fournir les outils qui leur permettront de collaborer avec leurs collègues, quel que soit le lieu où ils se trouvent.

En remettant un ordinateur portable de l'entreprise aux employés, vous pouvez garantir le respect des protocoles de sécurité et l'utilisation des logiciels adéquats. Autrement dit, l'ensemble de vos employés en télétravail vivra une expérience identique. Non seulement la productivité en ressortira sensiblement grandie, mais la collaboration entre les employés et la participation de ceux-ci seront également renforcées. Les employés sont alors en mesure de s'entraider pour résoudre un problème ou répondre à des questions. Ce faisant, ils développent un travail d'équipe et minimisent les appels au personnel du support informatique.

Les solutions de communications unifiées en tant que service (UCaaS) et les services dans le cloud doivent constituer la base de toute suite de télétravail. Ces systèmes centralisent les logiciels et les applications principales au sein d'une seule plateforme pour la communication audio, vidéo et via messagerie instantanée et la collaboration via des fonctions telles que le partage d'écran et la modification de documents en temps réel. Ces outils permettent à l'ensemble de vos employés de passer à l'ère du télétravail, même ceux qui sont en contact avec les clients. Muni d'une solution UCaaS et d'un logiciel dans le cloud, un opérateur de call-center peut travailler depuis chez lui exactement comme s'il était au bureau.



Un des principaux avantages de la suite de services de communication unifiées et de logiciels dans le cloud, c'est la transparence des communications et de la collaboration. Une telle configuration crée une expérience identique pour chaque travailleur : les logiciels et le matériel fonctionnent en harmonie, malgré les différences de fabricants et d'éditeurs. Cet aspect est vital pour la productivité et la collaboration. La communication rapide et efficace est accessible et les modifications peuvent être introduites aussi facilement que si tout le monde se trouvait dans le même bureau. Outre les avantages évidents en matière de productivité naturelle, cette configuration permet de décentraliser les flux de travail et de maintenir le contrôle des versions. Les scénarios catastrophes où le précieux travail d'un collaborateur est perdu à cause d'une erreur de serveur ou d'un accès simultané par plusieurs personnes sont également limités.

Il existe aussi un choix toujours plus vaste de hubs de coopération accessibles aux entreprises, par exemple Microsoft Teams, Cisco Webex, Slack et Workplace de Facebook. Ces outils existent en versions gratuites pour les entreprises qui ne disposent pas encore des ressources économiques suffisantes. Bien que les capacités de ces outils soient étendues, il incombe à chaque entreprise de les évaluer à la lumière de l'appui qu'ils pourraient offrir aux équipes en télétravail.

4. <https://www.iwgplc.com/global-workspace-survey-2019>
5. <https://www.statista.com/outlook/17050000/156/office-furniture/united-kingdom#market-revenue>
6. <https://hbr.org/2019/03/the-case-for-finally-cleaning-your-desk>
7. <https://www.nhs.uk/live-well/healthy-body/how-to-sit-correctly/>
8. <https://www.jonpeddie.com/press-releases/jon-peddie-research-multiple-displays-can-increase-productivity-by-42/>



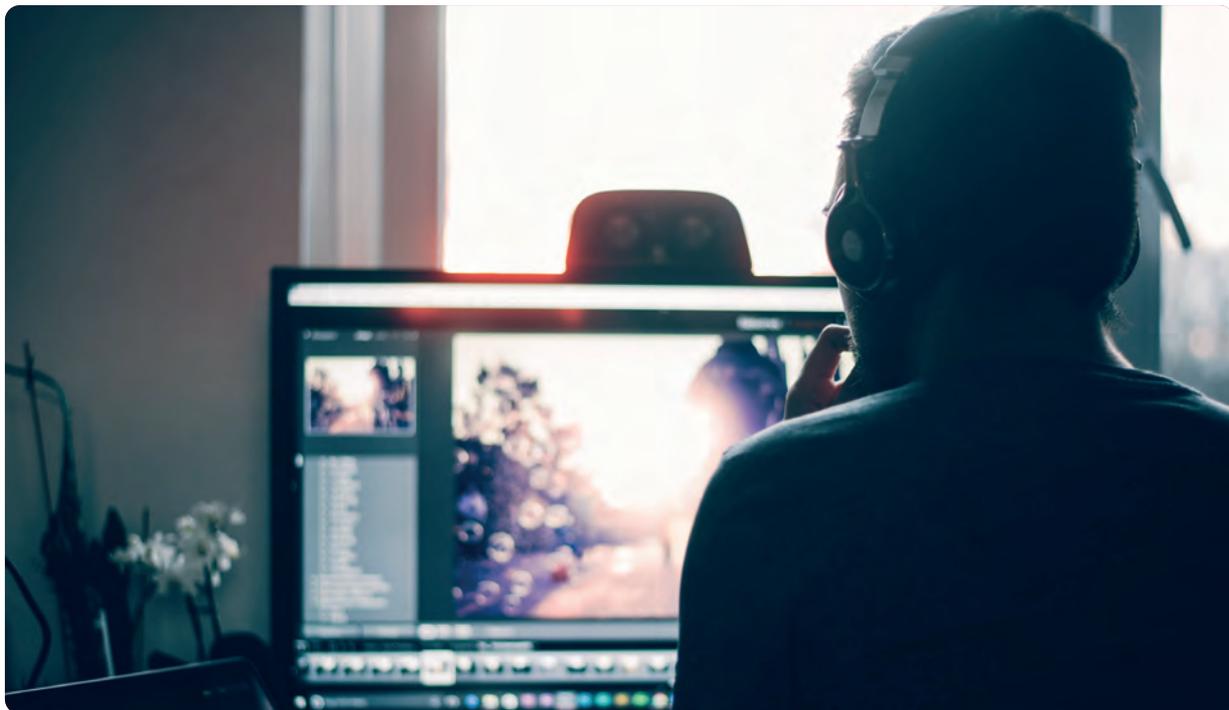
Passez au niveau supérieur à l'aide de l'automatisation de processus

Munies des outils de collaboration adéquats au sein d'une infrastructure adaptée, les équipes pourront être productives et efficaces. Mais si vous souhaitez vraiment passer à un niveau de performance supérieur, vous pouvez penser à la numérisation et à l'automatisation des flux de travail des métiers sensibles.

L'automatisation des processus peut être l'élément qui va vraiment donner des ailes au télétravail pour que votre activité puisse se dérouler normalement. Cette option est particulièrement utile pour les services tels que l'approvisionnement, la facturation, les ressources humaines et le courrier. Les équipes peuvent dédier le temps gagné à des tâches plus stratégiques afin de contribuer au développement de l'activité. Ainsi, l'automatisation génère des gains de productivité et élimine ces tâches chronophages et répétitives qui peuvent être difficiles à reproduire en dehors du bureau. Historiquement, l'automatisation a toujours rendu de nombreux employés nerveux, mais les attitudes changent au fur et à mesure que le public comprend mieux les avantages qu'elle offre. Une étude récente organisée par nos soins indique que les travailleurs sont conscients des avantages que l'automatisation peut leur offrir personnellement et 75 % des travailleurs en Europe souhaitent que leur employeur adopte l'automatisation comme outil pour améliorer l'équilibre entre travail et vie privée pour les employés.

Il est essentiel de communiquer avec les employés au sujet de l'automatisation et de les impliquer. L'accent doit être mis sur la manière dont la technologie va enrichir des outils tels que les intranets ou les bases de connaissances centralisées afin de permettre aux individus d'accéder à toutes les ressources nécessaires à l'exécution efficace de leurs tâches.

Les employés en télétravail, plus que n'importe qui d'autre, souhaitent se sentir informés. Pour cette raison, les entreprises et les organisations doivent mettre toutes les informations et les ressources nécessaires à la disposition de leurs employés pour leur permettre d'agir. Elles doivent également leur donner la possibilité d'obtenir les informations les plus récentes et les plus intéressantes dans l'organisation sans perdre du temps en recherche.



Chapitre 2 : protection des informations vitales de l'entreprise

L'adoption d'un modèle de télétravail va indéniablement susciter des craintes au niveau de la sécurité des informations vitales de l'entreprise et des clients. Selon des estimations, les pertes provoquées par les violations de données pourraient dépasser les 5 mille milliards de dollars américains d'ici 2024.⁹ Parallèlement à cela, la qualité des solutions de sécurité a progressé et elles sont en mesure d'offrir la sérénité aux chefs d'entreprise.

Les progrès en matière d'environnement virtualisé, d'authentification à plusieurs facteurs et le chiffrement de nouvelle génération contribuent tous à la sécurité du télétravail. Les contrôles essentiels de sécurité comme la traversée de pare-feu/la traduction d'adresse réseau, le chiffrement, le déploiement de solution VPN IP doivent figurer parmi les priorités stratégiques de l'ensemble du programme de télétravail. La mise en œuvre de solutions d'analyse du comportement peut également faciliter la détection d'activités suspectes.

Les employés ne doivent pas être responsables de la mise en œuvre des solutions de sécurité sur leurs périphériques. Cet aspect doit être contrôlé et géré par l'employeur. Un ordinateur portable mis à la disposition de l'employé en télétravail par l'entreprise permet de mieux gérer les autorisations de sécurité.

Reconnaître les obligations des entreprises est une étape essentielle pour protéger non seulement leurs données, mais également celles de leurs clients. Dans le cas contraire, la réputation de l'entreprise pourrait être endommagée, sans compter le risque d'une lourde amende, comme le prévoit le RGPD.



9. <https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/business-losses-cybercrime-data-breaches>

Voici nos conseils pour garantir la mise en œuvre d'un modèle de télétravail qui ne mettra pas la sécurité en danger :

- L'ensemble des employés doit recevoir une formation sur les pratiques de prévention de base, y compris la détection d'activités suspectes.
- Il est nécessaire de rédiger des procédures et des protocoles clairs pour le télétravail, notamment l'importance de la déconnexion du système et de la fermeture de l'ordinateur lorsqu'il n'est pas utilisé.
- Les utilisateurs doivent utiliser un mot de passe robuste comptant un minimum de huit caractères, dont des majuscules et des minuscules, des chiffres et un caractère spécial.
- Les identifiants et les mots de passe ne peuvent être écrits sur des morceaux de papier, ni sur des Post-It collés sur l'écran de l'ordinateur. L'ordinateur doit être configuré pour accepter uniquement la saisie manuelle des mots de passe d'accès au système de l'organisation et des identifiants de n'importe quel site.
- Les connexions sans fil utilisées pour le télétravail doivent être privées et sécurisées.
- Les données doivent être stockées en lieu sûr, soit chiffrées sur un périphérique ou dans un référentiel sécurisé dans le cloud. Les solutions de stockage dans un cloud public sont déconseillées dans la mesure du possible.
- Les employés qui décident de travailler avec leur équipement personnel doivent séparer le stockage des données personnelles et des données de l'entreprise sur le périphérique et configurer une protection par mot de passe pour l'accès aux informations de l'entreprise. L'ordinateur doit être muni d'un logiciel antivirus payant qui sera renouvelé chaque année.
- Les employés qui vivent en famille doivent se déconnecter des sessions à distance ou des applications métier lorsqu'ils s'éloignent de l'ordinateur afin de protéger les informations confidentielles ou les informations du client.
- Les mises à jour du système d'exploitation et des logiciels doivent fonctionner correctement et être automatiques.
- Il convient d'activer un pare-feu Microsoft ou tout autre pare-feu qui pourrait accompagner un logiciel antivirus.
- Les employés doivent réaliser une sauvegarde des données de l'entreprise à intervalles réguliers soit sur un serveur de l'entreprise ou via une solution de stockage dans le cloud adéquate.
- L'employé qui reçoit un ordinateur portable ne peut télécharger d'autres applications sans autorisation préalable. Si l'employé utilise un ordinateur de bureau ou portable personnel, il doit dans ce cas veiller à télécharger des applications uniquement depuis des sources fiables.
- Prévoyez un calendrier pour vérifier tous les périphériques distants afin de confirmer que la sécurité n'a pas été compromise.



Chapitre 3 - Préservation de la santé et de l'implication des employés

S'il est vrai que la technologie est en mesure de relever un bon nombre des défis associés au télétravail, elle est moins efficace quand il s'agit de maintenir l'implication des employés en télétravail et de veiller à leur santé. Les employés en télétravail apprécieront le rééquilibrage entre travail et vie privée. Certains toutefois pourraient se sentir isolés. Les employés peuvent également être confrontés à une série de défis uniques liés au télétravail, surtout dans l'environnement actuel. Ils doivent travailler en gérant des distractions externes comme les enfants, les tâches ménagères et la dynamique de la maison. Au moment d'adopter des politiques qui permettront le télétravail, il faut veiller à ce que celles-ci accordent la priorité au bien-être des employés.

Voici nos conseils pour préserver la santé et le bien-être de vos employés en télétravail.

1. Adoption d'une routine matinale :

S'il est vrai que le télétravail élimine le rituel des trajets, il est important de définir une routine en début et en fin de journée afin de définir les limites entre vie professionnelle et vie privée. Il peut s'agir d'un geste aussi simple que de se préparer une tasse de café à déguster pendant la revue de presse du matin ou un petit jogging avec séance d'étirement avant de commencer à travailler.

2. Code vestimentaire pour le travail :

Les habits que vous choisissez un dimanche matin ne sont pas ceux que vous porteriez le lundi au bureau. Il faut maintenir cette distinction, malgré le fait que le travail est réalisé à la maison, afin d'éviter de devenir paresseux et de ne pas accorder toute l'attention requise au travail. Ainsi, vous serez également prêt pour ces réunions ponctuelles par vidéo conférence.

3. Horaire de travail régulier :

Le télétravail introduit la notion de flexibilité et la possibilité d'adapter le travail en fonction des événements de la vie privée comme l'éducation à domicile des enfants ou la supervision de la réparation d'un appareil électro-ménager. Ceci étant dit, la structure de la journée de travail peut très vite se perdre et bientôt, la journée de travail se prolonge jusqu'à tard dans la soirée sans que l'employé ne s'en rende compte. Dans la mesure du possible, il convient d'établir un horaire régulier et de tenir à l'œil l'impact des interruptions sur la journée afin d'adapter les heures de travail en conséquence.

4. Espace de travail dédié :

Si vous parvenez à reproduire votre environnement de travail à la maison, vous éviterez plus facilement les distractions et vous pourrez respecter plus facilement un horaire régulier. Cela signifie qu'il convient de transformer une pièce de la maison en bureau temporaire ou d'adapter un coin dans votre lieu de vie. La création d'une routine de travail sera aussi simplifiée de la sorte.

5. Contact social avec les collègues :

Profitez des outils de collaboration pour continuer à communiquer avec vos collègues. Des sentiments de solitude, de déconnexion et d'isolement peuvent se développer dans le contexte du télétravail, loin de la vie de bureau.

6. Participation active aux réunions :

En participant à une réunion sans être présent physiquement dans une pièce, il existe un risque de ne pas prêter attention au sujet et de se laisser distraire par les e-mails et les réseaux sociaux. Pour éviter cette situation, traitez chaque appel en vidéoconférence comme si vous étiez dans une salle de réunion. L'activation de la caméra peut vous aider. Ainsi, vous vous sentirez présent et impliqué dans la tâche.

7. Routine de fin de journée :

À l'instar du début de journée, il est conseillé de prévoir une routine pour marquer la fin de la journée de travail. Cette routine variera en fonction des individus. Pour certains, il pourra s'agir d'éteindre l'ordinateur tout simplement ou de remettre le lieu de travail dans son état normal. D'autres décideront de préparer le repas. Les deux routines sont valides dans la mesure où l'important est de créer une distinction entre le travail et la vie de famille.



Conclusion



“ L'année 2020 sera l'année où le télétravail est entré dans les habitudes. S'il est vrai que cette transformation aura été imposée pour certaines entreprises avec la formalisation de politiques improvisées et la mise en place accélérée d'une infrastructure, elle améliorera votre activité maintenant et la préparera pour l'avenir. ”

David Mills, P.D.G., Ricoh Europe

Les recommandations suggérées dans ce livre blanc contribueront au maintien de l'activité, depuis la maison, comme si de rien n'était. En préservant la connectivité, les entreprises seront en mesure d'adopter le télétravail, de manière efficace et productive ; elles assureront la continuité de l'activité et bénéficieront des avantages en matière d'engagement et de productivité requis à l'heure actuelle.

Recommandations clés de Ricoh pour un télétravail intelligent et efficace :

- 1.** S'assurer que les équipes disposent de tout le nécessaire, non seulement au niveau technologique, mais également en matière d'espace de travail et d'équipement pour pouvoir travailler en sécurité et efficacement en dehors du bureau.
- 2.** Priorité à la collaboration et à la communication : favorisez les logiciels et les outils qui permettent aux membres d'une équipe de communiquer aisément entre eux ou avec les clients et de travailler ensemble sur un document ou une tâche comme s'ils étaient au bureau.
- 3.** Formaliser la sécurité : veillez à disposer des systèmes et des processus adéquats pour protéger les informations vitales de l'entreprise, soit via une infrastructure IT distante, soit via le cloud. Former et impliquer les employés dans les processus et les pratiques de sécurité.
- 4.** Amplifier le télétravail à l'aide de l'automatisation des processus : cette mesure augmentera la productivité et gonflera le moral des troupes par le biais de l'automatisation des flux de travail difficiles et laborieux.
- 5.** Loin des yeux, mais pas loin du cœur : le bien-être de vos employés doit être votre principale priorité. Aidez-les à mettre en place l'environnement qui fera que le télétravail est avantageux non seulement pour l'entreprise, mais également pour l'employé.



À propos de Ricoh

Ricoh propose aux entreprises en pleine transformation digitale des technologies et des services de pointe qui font évoluer la manière de travailler.

Nous aidons les entreprises de toute taille à établir une connexion avec les employés en permettant aux équipes de passer au télétravail et de maintenir la continuité de l'activité, même en période de perturbation. Les solutions globales de télétravail proposées par Ricoh peuvent être déployées rapidement, en sécurité et à l'échelle adaptée à vos besoins. Nos solutions :

- **Mise en œuvre de solutions de télétravail pour permettre la connexion de vos employés et maintenir l'activité**
- **Mise en œuvre de l'automatisation des processus pour gonfler la productivité et permettre le télétravail**
- **Mise en œuvre de l'infrastructure et de solutions dans le cloud pour décentraliser les processus métier et les systèmes critiques pour l'activité**

Comptant plus de 80 années d'expérience dans le développement de technologies qui façonnent la manière dont le monde travaille, Ricoh est le partenaire idéal pour aider votre entreprise à adopter une solution de télétravail. Le Groupe Ricoh, dont le siège est situé à Tokyo, est présent dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice fiscal clos en mars 2019, le Groupe Ricoh a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 2 013 milliards de yens (environ 18,1 milliards USD).

www.ricoh.fr