



L'entreprise à dimension personnelle

Placez l'expérience employé au centre de votre activité pour dépasser la concurrence

Sommaire

L'expérience employé est directement liée aux résultats de l'entreprise3

Alignez votre stratégie de transformation numérique sur vos objectifs en termes
d'expérience employé 4

Choisissez une infrastructure qui améliore l'expérience employé..... 6

Faites appel à des experts pour simplifier votre transformation..... 7

L'expérience employé a un impact direct sur les résultats de l'entreprise

Les événements survenus dans le monde et les expériences personnelles de ces dernières années ont changé notre façon de concevoir le monde du travail. Il y a d'abord eu « la grande résignation » puis « la démission discrète ». Aujourd'hui, de nombreux salariés souhaitent que leurs employeurs rendent permanents les régimes de travail hybrides et à distance¹. Les entreprises évoluent elles aussi, adoptant des technologies numériques qui les aident à fonctionner plus efficacement et à offrir une meilleure expérience à leurs clients.

En raison de ces changements, de nombreuses entreprises s'efforcent de concilier les souhaits et les besoins des salariés avec leurs propres objectifs. Fort heureusement, ces mêmes technologies numériques apportent une solution immédiate au problème : utiliser le numérique pour améliorer l'expérience employé. Cette démarche ne présente aucun inconvénient. Les salariés peuvent travailler comme bon leur semble, c'est ce qui les encourage à être plus loyaux, plus impliqués et plus efficaces. Et vous retirez une plus grande valeur de vos investissements technologiques.

L'environnement de travail dans votre entreprise a-t-il un impact négatif sur votre activité ?

La première étape pour permettre à l'employé de bénéficier d'une meilleure expérience consiste à analyser de près l'environnement de travail actuel :

- Quelle flexibilité ont vos employés dans l'organisation de leur travail ?
- Leurs tâches sont-elles valorisantes ou insignifiantes ?
- Les outils mis à leur disposition favorisent-ils ou au contraire freinent-ils leur productivité ?

Tous ces facteurs ont une incidence sur le degré de satisfaction au travail et de motivation des employés à s'investir, à collaborer et à travailler pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

Le fait de se poser ces questions est une démarche essentielle pour l'entreprise. Certains experts estiment que seulement 10 % des entreprises offrent actuellement une expérience exceptionnelle à leurs employés², ce qui constitue un problème majeur dans la mesure où les employés remettent de plus en plus en question leur carrière et leur employeur³. En 2022, 40 % des salariés dans le monde ont déclaré qu'ils pourraient être amenés à quitter leur emploi⁴.

Les études montrent que le fait d'améliorer l'expérience employé aide les entreprises à ralentir ces tendances et à surpasser la concurrence. Ceci pour les raisons suivantes :

- Les employés qui sont plus épanouis s'investissent plus et sont plus efficaces⁵
- Une bonne réputation donne 40 fois plus de chances de figurer sur les listes des meilleurs employeurs, ce qui permet d'attirer et de retenir plus facilement les meilleurs talents⁶
- Les bénéfices et revenus par employé sont plus élevés et le taux de rotation du personnel est nettement inférieur^{7,8}

« Dans une époque marquée par des bouleversements dans l'espace de travail, les entreprises qui créent des expériences personnalisées et authentiques renforcent la motivation des employés, insufflent un regain d'énergie et améliorent les performances de l'ensemble de l'entreprise. »

McKinsey & Company, septembre 2022

1. [In Asia, remote work sees strong pushback — but new habits die hard](#). The Japan Times, février 2023.
2. [Organizations That Master Employee Experience Crush The Competition](#). Jacob Morgan, avril 2022.
3. [Gartner HR Research Finds Just 25% of Employees Are Confident About Their Career at Their Current Organization](#). Gartner, septembre 2022.
4. [This country has the highest number of people planning to quit their jobs](#). Forum économique mondial, août 2022.
5. [New study shows we work harder when we are happy](#). Université de Warwick, novembre 2022.
6. [Employee Experience Directly Impacts ROI](#). Jacob Morgan, mars 2022.
7. [Employee Experience Directly Impacts ROI](#). Jacob Morgan, mars 2022.
8. [Organizations That Master Employee Experience Crush The Competition](#). Jacob Morgan, avril 2022.
9. [This time it's personal: Shaping the 'new possible' through employee experience](#). McKinsey & Company, septembre 2022.



Alignez votre stratégie de transformation numérique sur vos objectifs en termes d'expérience employé

Lorsque vous avez identifié les éléments qui font obstacle à une bonne expérience employé dans votre entreprise, l'étape suivante consiste à aligner votre stratégie de transformation numérique sur vos objectifs d'amélioration. Pour ce faire, il faut mettre l'accent sur trois priorités :

- **Transformer le réseau et l'infrastructure de communication.** Une approche adaptée en matière d'infrastructure dans une entreprise moderne et numérique permet aux employés de travailler de manière plus agile, plus efficace et en toute sécurité afin d'améliorer les résultats de l'entreprise.
- **Connecter les personnes, les objets et les applications.** Dans un espace de travail numérique, cette mise en relation permet d'accroître l'efficacité et d'accélérer les temps de réponse. Les flux de travail sont automatisés, les bonnes informations parviennent aux bonnes personnes et aux systèmes au bon moment, et les employés peuvent communiquer et collaborer en toute sécurité, à tout moment et de n'importe où.
- **Offrir une expérience professionnelle personnalisée et flexible.** Lorsque les employés se sentent valorisés et savent qu'ils peuvent accomplir leurs missions comme bon leur semble, ils éprouvent une plus grande satisfaction au travail, sont en meilleure santé et ressentent plus de bien-être. De ce fait, ils participent davantage à la réalisation des objectifs de l'entreprise, que ce soit au bureau ou à distance.

Ces priorités sont alignées sur les recommandations de Gartner, qui étudie la relation entre la technologie et les talents selon trois grands thèmes :

- Dextérité numérique
- Harmonisation de l'expérience numérique des employés
- Le nouvel accord sur l'emploi

Adoptez une approche holistique pour améliorer l'expérience employé

Le fait de s'intéresser aux trois domaines décrits ci-dessus vous permet de créer une stratégie axée sur l'expérience employé, qui prend en compte les personnes, les outils, les processus et l'environnement de travail.

D'un point de vue humain, vous pouvez offrir à vos employés une liberté, une flexibilité et des possibilités d'épanouissement nouvelles, contribuant ainsi à attirer et à retenir les meilleurs talents sur un marché très concurrentiel. Vous disposez également des technologies et des outils nécessaires pour aider les employés à se développer sur le plan professionnel, favoriser leur loyauté et rester compétitifs sur un marché en constante évolution.

Du point de vue technologique, la connectivité des entreprises n'est plus un frein. Au contraire, la connectivité est un facteur de productivité ; elle contribue à une expérience positive pour les employés et vous aide à répondre aux demandes de flexibilité des conditions de travail. Les employés bénéficient de la même qualité de connectivité quel que soit leur lieu de travail, ce qui leur permet de se consacrer davantage à leurs tâches et de lutter contre le sentiment d'isolement qui peut nuire à leur santé mentale et à leur capacité à respecter leurs engagements professionnels.

Un espace de travail numérique convivial et sécurisé réduit également la complexité et contribue à limiter le stress du personnel. Les employés disposent d'un cadre de travail simplifié, agile et automatisé qui leur permet de répondre plus facilement aux exigences et aux demandes des clients qui évoluent rapidement. L'environnement de travail est également mieux protégé et plus sécurisé :

- Les solutions technologiques en matière de sécurité protègent la santé physique des employés
- L'accès aux communautés en ligne et aux centres de ressources favorisent leur santé psychique
- Une cybersécurité renforcée protège les données personnelles, les communications internes et les informations échangées par les employés



Adaptez votre stratégie à votre secteur d'activité

Grâce à une approche holistique visant à améliorer l'expérience employé, chaque organisation est à même d'améliorer son fonctionnement quotidien. Voici quelques exemples.

Les écoles et les universités peuvent combler un fossé numérique potentiel pour offrir des expériences d'enseignement plus enrichissantes. Les enseignants et le personnel peuvent continuer à améliorer leurs compétences et contribuer pleinement à l'éducation du 21^e siècle et au-delà. Ils peuvent également collaborer et créer des communautés pour partager des expériences, des ressources, et d'autres idées qui renforcent leurs connaissances professionnelles et leur bien-être personnel.

Les administrations peuvent éliminer les obstacles qui entravent la collaboration entre les sites et les départements afin de simplifier l'accès à l'expertise et de réduire les frustrations. Elles peuvent automatiser les flux de travail et introduire des gains d'efficacité qui permettent au personnel de consacrer plus de temps aux besoins des citoyens. Elles peuvent également utiliser les avantages liés à l'expérience employé pour mieux rivaliser avec le secteur privé en ce qui concerne l'attraction des talents et des compétences.

Dans le secteur de la santé, les soignants peuvent disposer des solutions de communications simplifiées, efficaces et sécurisées dont ils ont besoin pour communiquer et collaborer en toute transparence, même lorsqu'ils se déplacent dans l'établissement de soins à l'autre ou qu'ils travaillent sur différents sites. Ils bénéficient d'un accès rapide et flexible à l'expertise professionnelle et à l'assistance lorsqu'ils en ont besoin, ainsi que d'une nouvelle liberté qui leur permet de consacrer plus de temps à ceux qui comptent le plus, à savoir leurs patients.

Dans le secteur des transports, les conducteurs de véhicules commerciaux et privés peuvent avoir facilement accès à des informations en temps réel sur les routes, le trafic et les conditions météorologiques. Ils peuvent ainsi planifier des trajets plus sûrs et plus efficaces, et réduire le stress lié aux retards imprévus et aux conditions de conduite dangereuses.

Les entreprises du secteur de l'énergie et des services publics peuvent déployer des solutions qui rendent l'environnement de travail plus sécurisé pour les employés sur le terrain et les équipes opérationnelles. Dans le même temps, ils peuvent disposer des outils de collaboration efficaces qui simplifient les tâches quotidiennes et l'accès à l'expertise.



L'hôpital de Canberra renforce la sécurité et réduit les contraintes pour le personnel dans son unité de santé mentale pour adultes

Grâce à des services de messagerie plus intelligents et plus efficaces, le personnel de l'établissement de santé du Territoire de la capitale australienne (ACT) reconnaît immédiatement le son du code d'alarme déclenché sur son smartphone, sans avoir à regarder l'appareil. Les services de localisation réduisent le temps passé à rechercher le personnel, les patients et les équipements mobiles, et le centre de commandement de l'hôpital dispose d'un aperçu en temps réel de l'état des interventions en cas d'incident.



Choisissez une infrastructure qui améliore l'expérience employé

Lorsqu'il s'agit de choisir les technologies qui vous aideront à mettre en œuvre votre stratégie en matière d'expérience employé, concentrez-vous sur le réseau et l'infrastructure de communication. Cette infrastructure constitue la base de votre activité et joue donc un rôle essentiel pour vous aider à atteindre vos objectifs.

Lorsque vous évaluez des solutions de réseau et de communication, recherchez les caractéristiques suivantes, car elles sont essentielles pour créer un espace de travail numérique plus personnalisé, plus attrayant et plus flexible.

Résiliente. Les solutions résilientes permettent aux employés de travailler en toute sécurité depuis n'importe où, même en cas d'événements inattendus ou de crises, afin de garantir la continuité de votre activité en toutes circonstances. Recherchez des solutions conçues dans un souci de sécurité et de disponibilité permanente.

Simple et ouverte. Des solutions simples et ouvertes rendent la vie professionnelle plus facile et moins frustrante pour tout le monde. Les solutions qui masquent la complexité sous-jacente sont faciles à déployer et à gérer, à adopter et à utiliser :

- Les équipes informatiques peuvent déployer efficacement et sans difficulté de nouvelles technologies et applications qui améliorent les performances de votre entreprise
- Les employés peuvent rapidement tirer parti des capacités de la solution en suivant une formation minimale

Convergente. Lorsque les solutions LAN, le Wi-Fi, les solutions de communication et de collaboration, les applications et les terminaux fonctionnent conjointement, les employés disposent d'un espace de travail numérique agile qui leur permet de communiquer et de collaborer plus rapidement, plus facilement et plus efficacement, et de contribuer ainsi à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Flexible. Les solutions flexibles qui permettent aux employés de collaborer en temps réel leur offrent la visibilité et les informations dont ils ont besoin pour répondre à l'évolution rapide des besoins de l'entreprise et aux demandes les plus exigeantes des clients.

Automatisation et autonomie. Les technologies qui automatisent les flux de travail réduisent la nécessité pour les employés d'effectuer des tâches banales et monotones. Quel que soit son rôle dans l'entreprise, chaque employé est désormais libre de se concentrer sur des tâches plus gratifiantes et plus utiles dans lesquelles il peut investir ses efforts.



SARP Groupe donne aux employés sur le terrain une nouvelle visibilité en matière de résolution des problèmes

Grâce à des communications visuelles simplifiées et à l'assistance à distance du personnel du back-office de SARP, les équipes sur le terrain peuvent résoudre les problèmes complexes plus rapidement afin de réduire la frustration et d'améliorer leur sentiment d'accomplissement.



Faites appel à des experts pour simplifier votre transformation

Travailler avec un partenaire expert vous aide à prendre les bonnes décisions à chaque étape de votre transformation pour offrir une expérience exceptionnelle à votre personnel. Le partenaire apporte sa large expérience et sa compréhension du sujet pour vous aider à :

- Identifier les initiatives en matière d'expérience employé les mieux adaptées à votre secteur d'activité, aux besoins de votre entreprise et à votre effectif
- Évaluer et choisir les solutions de réseau et de communication qui vous permettent d'offrir à votre personnel l'expérience employé correspondant à votre stratégie
- Déployer, maintenir et faire évoluer de manière transparente les solutions de réseau et de communication pour répondre à l'évolution des besoins de vos employés et de votre activité

Avec le bon partenaire à vos côtés, vous pouvez créer un espace de travail numérique flexible qui permette à votre personnel de travailler de manière plus satisfaisante tout en ajoutant de la valeur à votre activité. Les équipes peuvent collaborer en temps réel dans toute l'entreprise, en toute transparence et en toute sécurité, où qu'elles se trouvent. Les solutions sont intuitives, si bien que la formation et la courbe d'apprentissage sont minimales. En conséquence, la technologie s'efface et les employés s'impliquent naturellement davantage dans leurs missions.

Des entreprises qui ont atteint leurs objectifs en termes d'expérience employé

Voici quelques exemples d'entreprises de différents secteurs qui ont concrétisé leur vision d'une expérience exceptionnelle pour leurs employés :



À l'université de Linköping en Suède, nos solutions de réseau permettent au corps enseignant, au personnel et aux étudiants d'accéder à une connectivité permanente et de haute qualité partout. Une connectivité résiliente et sécurisée est également offerte aux invités, partenaires universitaires, locataires des bâtiments et prestataires de services.



En région Bourgogne-Franche-Comté (France), notre plateforme cloud de communication permet à plus de 1000 employés de collaborer rapidement et facilement de partout, afin qu'ils puissent rester productifs tout en bénéficiant d'une plus grande mobilité et d'une flexibilité totale du lieu de travail.



Au sein du département des transports du Nevada (USA), nos solutions de réseau permettent aux conducteurs de connaître en temps réel les conditions de trafic et la situation à venir, afin qu'ils puissent emprunter l'itinéraire le plus sûr et le plus efficace jusqu'à leur destination.



L'organisme public Kreisverwaltung Germersheim en Allemagne accélère le partage d'informations et la collaboration indépendamment de la localisation des employés

« Rainbow nous a aidés à rester opérationnels à tout moment. Nous avons pu répondre au besoin urgent en matière de communications numériques en l'espace de quelques jours et gérer les flux de travail clés de manière transparente, afin qu'ils fonctionnent indépendamment de la présence du personnel sur place. »

Ralph Lehr, Chef de service



Comment ALE peut vous aider

Alcatel-Lucent Enterprise travaille depuis longtemps en étroite collaboration avec les entreprises pour les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'expérience employé. Nous fournissons tout ce dont vous avez besoin - une expérience approfondie, des solutions technologiques, des modèles de déploiement flexibles et des services spécialisés - pour tirer parti de votre transformation numérique afin d'améliorer l'expérience employé et d'obtenir des résultats tangibles pour votre activité.

Pour découvrir comment nous pouvons vous aider à améliorer votre expérience employé, [consultez notre site web](#) ou [contactez-nous aujourd'hui](#).

Pour en savoir plus sur l'accompagnement que nous proposons dans toutes les dimensions de votre transformation numérique, consultez nos livres blancs consacrés à l'excellence opérationnelle et à [l'expérience client](#).