



# HEBDO

## QUEL IMPACT POURRAIT AVOIR L'IA GENERATIVE SUR LE TELETRAVAIL ?

Arctus, société de conseil en transformation numérique interne, publie une nouvelle édition de son Observatoire du travail hybride & augmenté pour capter l'évolution des usages en matière d'hybridation du travail. Celui-ci révèle que l'IA générative est désormais prise en compte et que le nombre de jours de télétravail augmente...

L'IA va profondément transformer le travail hybride en facilitant la collaboration à distance, en optimisant les processus de travail, notamment ceux des équipes dispersées géographiquement. Par exemple, les outils d'IA peuvent automatiser des tâches répétitives, ce qui permet aux employés de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée. Les assistants virtuels basés sur l'IA peuvent gérer les calendriers, organiser des réunions, et fournir des réponses instantanées aux questions courantes, améliorant ainsi la productivité. De plus, l'IA peut analyser les interactions et les données pour offrir des recommandations personnalisées, améliorer la prise de décision et prévoir les tendances futures.

### Intégrer de l'IA dans l'intranet

Pour les dirigeants, intégrer l'IA dans leur intranet est devenu une priorité stratégique. En fournissant des outils d'IA directement accessibles via l'intranet de l'entreprise, les dirigeants peuvent garantir que ces outils sont utilisés de manière sécurisée et conforme aux politiques internes. Cela évite que les salariés aient recours à des solutions d'IA externes, potentiellement non sécurisées, et sans comprendre pleinement leurs responsabilités et le fonctionnement de ces outils. De plus, centraliser les outils d'IA permet de mieux contrôler les données et de protéger la confidentialité des informations sensibles. En formant les employés à l'utilisation de ces outils et en intégrant l'IA dans les workflows quotidiens, les entreprises peuvent maximiser les avantages tout en minimisant les risques liés à l'usage inapproprié de l'IA.

### Déploiement de l'IA Générative dans les entreprises

Le déploiement de l'IA Générative dans les entreprises est principalement piloté par la DSI, la direction de l'Innovation/R&D et la direction de la transformation digitale. En 2024, 66% des entreprises ont déjà identifié un sponsor pour cette initiative. Cependant, les outils actuellement déployés sont encore à leurs débuts.

Selon les répondants, seulement 23% des entreprises utilisent des moteurs de recherche étendus. Les outils de génération de texte, tels que Chat GPT et Gemini, sont déjà en place dans 15% des entreprises et en cours de déploiement dans 12% des cas. Bien que ces pourcentages soient encore modestes, il est important de noter que ces outils ont commencé à être déployés il y a seulement un an, ce qui montre une adoption plutôt rapide et croissante.

### **L'IA Générative : nouvelle dimension de l'hybridation du travail**

L'édition 2024 marque un tournant significatif avec l'émergence de l'IA Générative (GenIA) comme une nouvelle dimension essentielle de l'hybridation du travail. En effet l'IA Générative comme son nom l'indique permet de générer du contenu, d'automatiser des processus complexes et de fournir des insights en temps réel, transformant ainsi la manière dont les employés interagissent avec les systèmes et entre eux. La GenIA peut produire des rapports, analyser des données massives, créer des résumés intelligents. En intégrant l'IA Générative dans le cadre du travail hybride, les entreprises peuvent non seulement accroître leur efficacité opérationnelle mais aussi offrir des solutions personnalisées et innovantes à leurs employés.

« L'IA générative est une nouvelle dimension de l'hybridation du travail, elle enrichit la boîte à outil du travailleur. Elle aura pris toute son ampleur quand elle permettra d'inventer de nouveaux usages au travail », explique Isabelle Reyre, Directrice associée d'Arctus.

### **Télétravail : une progression significative**

Le télétravail est d'abord perçu comme un dispositif de continuité d'activité (61%), il favorise l'autonomie des équipes (51%) et devient maintenant clairement un facteur d'attractivité de l'entreprise (42 % en progression, de 9 %). Le recours au télétravail continue de progresser selon les résultats de l'enquête : 22 % des répondants ont déclaré une augmentation de leur nombre moyen de jours de télétravail depuis 2022, contre seulement 15 % de régression. Ces résultats contredisent les récentes déclarations d'un retour au bureau des salariés, soulignant ainsi une tension entre les discours des dirigeants et les attentes des collaborateurs.

« Les répondants à l'Observatoire 2024 ont plus recours au télétravail que la moyenne nationale. Pour autant, on note une évolution en augmentation d'entreprises qui sont passées de zéro à un jour de travail depuis 2022. On constate à la fois des dirigeants qui souhaitent une présence au bureau plus importante et des salariés qui ne peuvent pas télétravailler. On observe des initiatives pour tester la semaine de 4 jours. C'est une façon de compenser l'impossibilité de faire du télétravail, entre autres », ajoute Isabelle Reyre.

## **La majorité des répondants non totalement satisfaits des modes de travail hybride**

65 % des interrogés craignent de perdre la « cohésion de l'équipe », et 57 % estiment que cela nuit aux interactions spontanées, confirmant les difficultés spécifiques du travail hybride et la nécessité pour le management de trouver des solutions nouvelles. Ils sont également 53 % à considérer que le travail à distance contribue à rendre plus difficile l'intégration de nouveaux arrivants. Cette évolution souligne l'importance croissante de la gestion humaine des équipes par rapport à la maîtrise des outils digitaux (en recul). L'autonomie induit la dilution des liens. L'animation de l'équipe est à réinventer.

Paradoxe : si la perte de cohésion d'équipe et d'interactions spontanées sont les principaux risques identifiés, la perte d'efficacité opérationnelle se retrouve en dernière place des risques liés au travail hybride. Ceci signifie que la distension du lien social n'entraînerait pas nécessairement une perte de productivité. Le maintien du lien social n'est pas seulement considéré comme un moyen, mais aussi une fin en soi.

## **Une transformation managériale en devenir**

Bien que la satisfaction en matière de conditions de travail hybride reste élevée (83 %), on observe une légère baisse des répondants se déclarant très satisfaits (-7 points par rapport à 2022). Ce sont surtout les outils de visioconférence, de partage de documents et d'espaces collaboratifs qui ont été mis en place à l'intention des salariés (Microsoft 365 trône largement en tête, avec 61 % des réponses) : les outils de bases sont donc là, mais ce n'est pas suffisant. La fourniture de matériels adaptés (tablette, ordinateurs portables, etc.) est quasi-généralisée (67 %) ; les salariés sont équipés pour un télétravail efficace. Même si l'on constate qu'en matière de travail hybride et de transformation managériale, la direction générale (28 % et 33 %) et la DRH (27 % et 25 %) sont particulièrement impliquées, il reste que 46 % des répondants trouvent l'adaptation du management moyenne à inexistante.

## **Des évolutions dans la délégation**

Le travail hybride nécessite une adaptation dans la manière dont les responsabilités et les tâches sont déléguées. Avec 55 % des employeurs soulignant cette nécessité, il est clair que les méthodes traditionnelles de délégation doivent être repensées. Les managers doivent apprendre à faire confiance à leurs équipes même à distance, en utilisant des outils de gestion de projets et de communication pour suivre l'avancement des tâches. Cette évolution implique également de clarifier les attentes, d'établir des objectifs précis et mesurables, et de fournir des feedbacks réguliers pour maintenir la motivation et l'engagement des employés. La délégation efficace dans un environnement hybride repose sur la transparence et l'autonomie accordée aux collaborateurs, tout en s'assurant qu'ils disposent des ressources nécessaires pour réussir.

## **Animation du collectif, en présentiel et distanciel**

L'animation du collectif, que ce soit en présentiel ou en distanciel, est un défi pour 51 % des entreprises. Il se révèle nécessaire de créer un sentiment de cohésion et d'appartenance parmi les membres de l'équipe, peu importe où ils se trouvent. En présentiel, cela peut passer par des réunions régulières, des activités de team building et des moments de convivialité. En distanciel, les managers doivent être innovants et utiliser des outils numériques pour organiser des événements virtuels interactifs, tels que des ateliers collaboratifs, des discussions informelles, ou des jeux en ligne. L'objectif est de s'assurer que tous les membres de l'équipe se sentent inclus et valorisés, ce qui nécessite une communication ouverte et proactive de la part des leaders.

## **Facilitation du lien social entre les équipes, même à distance**

La facilitation du lien social entre les équipes est essentielle, même à distance, et 34 % des entreprises reconnaissent ce besoin. Maintenir des liens sociaux forts est vital pour le bien-être et la collaboration au sein de l'équipe. Pour ce faire, les entreprises peuvent mettre en place des espaces de discussion informels sur des plateformes de communication, organiser des pauses café virtuelles, et encourager des initiatives sociales comme des clubs de lecture ou des défis sportifs. Les managers doivent aussi être attentifs aux signes de déconnexion et intervenir pour aider les membres de l'équipe à rester connectés. Favoriser une culture d'entreprise inclusive et bienveillante, où les relations interpersonnelles sont nourries et entretenues, contribue à créer un environnement de travail positif et productif, même en télétravail.

Les résultats détaillés de cet observatoire sont [à télécharger ici](#).

Source IT Channel – 2 juillet 2024