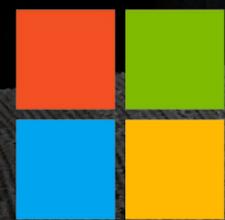


# Gestion de la perception: la clé d'une expérience employé réussie

Livre Blanc



# Microsoft

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

# Introduction

**Le temps. On semble ne jamais en avoir assez, ce qui n'a rien d'étonnant lorsqu'on pense à toutes les distractions auxquelles il faut faire face au quotidien.**

Nous sommes constamment connectés avec nos appareils professionnels et personnels. Constamment joignables. Constamment susceptibles d'être interrompus. De plus, nous travaillons beaucoup plus de chez nous et en déplacement, avec toutes les perturbations que cela implique.

La productivité des employés et la fidélisation des talents ont longtemps été des priorités pour les PME mais, bien que nombre d'entre elles aient fait de gros efforts pour s'améliorer dans ces domaines, il semble que cela ne suffise pas. Résultat ? Des collaborateurs peu épanouis, qui se sentent épuisés et improductifs.



## Dans ce livre blanc, nous aborderons les points suivants :

- Comprendre et satisfaire les besoins des collaborateurs d'aujourd'hui
- Les différences de perception entre collaborateurs et employeurs
- Le rôle essentiel que joue la technologie dans l'amélioration de l'EX (expérience employé)
- Les moyens clés pour améliorer l'EX, et donc la productivité et la rétention des talents

# Un lieu de travail en pleine évolution

Smarter  
technology  
for all

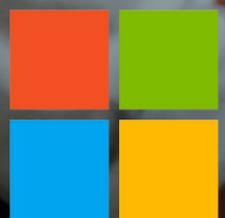
Lenovo

Notre façon de travailler et notre espace de travail se sont complètement transformés ces dernières années. Le lieu de travail d'aujourd'hui ne se limite plus à un simple bureau. De nombreuses entreprises mettent en place désormais largement le télétravail et cette tendance ne s'atténuera pas.

Malgré tout, les équipes doivent encore se réunir pour concevoir et pour créer.

Les entreprises doivent donc les y aider afin que leurs salariés se sentent bien et productifs.

La productivité ne dépend pas seulement de la création d'un environnement exempt de distractions et propice à la concentration. Les PME doivent aussi savoir comment permettre à leurs collaborateurs de travailler dans un espace professionnel en pleine mutation et apprendre à évoluer en vue d'une croissance future plutôt que de rester focalisées sur le passé. **“Il est crucial de comprendre les besoins et les modes de fonctionnement des salariés nouvelle génération si nous voulons relever les défis de la productivité et de l'EX.”**



# Microsoft

# Les nouveaux collaborateurs

**Aujourd'hui, plusieurs générations se côtoient, ce qui peut être un véritable défi lorsqu'il s'agit de rassembler des équipes autour d'un objectif commun. Actuellement, les employés des générations X, Y (Millennials) et Z travaillent tous ensemble sur un lieu de travail moderne.**

Pour les PME qui veulent satisfaire et conserver cette force vive nouvelle, il est important de comprendre d'abord ses besoins, ses aspirations et ses priorités.

“Penchons-nous sur la façon de travailler des millennials et des membres de la génération Z en particulier, car ceux-ci représentent 59 % des effectifs actuels et atteindront 75 % d'ici 2025.<sup>1</sup>



## Smarter technology for all

Lenovo

### LA GÉNÉRATION DES MILLENNIALS:

Le segment de la population active qui connaît la croissance la plus rapide, les Millennials, se rendent compte que l'évolution de leur lieu de travail **les oblige à collaborer** avec d'autres personnes dans le cadre de leur travail quotidien.

Sans les outils adéquats, cette génération voit sa productivité menacée.

**93%** des Millennials possèdent un smartphone.<sup>2</sup>

**49%** pensent que les nouvelles technologies leur apporteront un bénéfice dans leur travail.<sup>3</sup>

**71%** déclarent que la façon dont une entreprise adopte la technologie influe sur le lieu où ils décident de travailler.<sup>4</sup>

### LES MEMBRES DE LA GÉNÉRATION Z:

Tout comme leurs prédécesseurs, les membres de la génération Z sont motivés par la flexibilité des horaires et par **l'accès aux technologies les plus récentes.**

**38%** considèrent que l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est une priorité absolue.<sup>5</sup>

**90%** souhaitent que le facteur humain ait une place de choix dans leur travail et les interactions en équipe.<sup>5</sup>

**65%** sont motivés par le salaire.<sup>6</sup>

**74%** ne sont pas satisfaits des technologies utilisées sur leur lieu de travail.<sup>7</sup>

Ces nouveaux collaborateurs cherchent à tirer le meilleur parti de leur emploi, quel que soit l'endroit d'où ils travaillent. Atteindre un maximum de productivité et de satisfaction au travail sont des moteurs pour eux. **Alors, que signifie la notion de productivité pour ces collaborateurs nouvelle génération ?**

# Définition de la productivité pour les collaborateurs nouvelle génération

Des employés productifs sont des employés heureux, donc si vous voulez améliorer la productivité des employés, la satisfaction au travail est un must.



“Souvent, lorsque les employés ne sont pas venus à bout de tout ce qu'ils avaient prévu de faire dans la journée, ils se figurent que leur productivité est insuffisante. Leur moral et leur satisfaction professionnelle en sont affectés.”

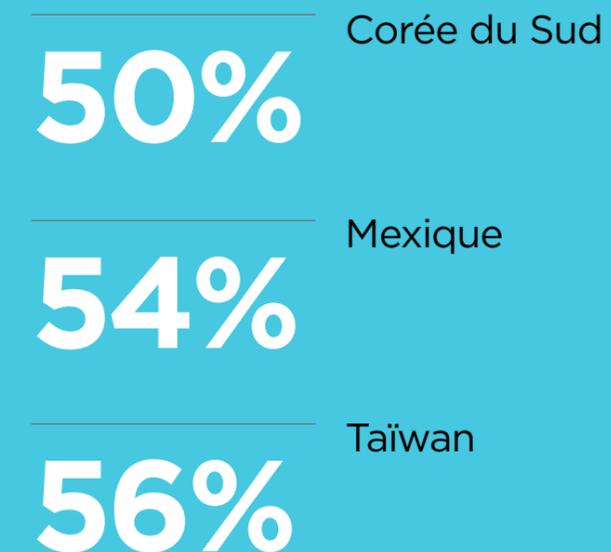
Selon une étude de Forrester réalisée à travers le monde en juillet 2019, chaque fois que les employés se déclarent insatisfaits de leur travail, ils se plaignent également de leur faible productivité.<sup>8</sup>

À l'inverse, des collaborateurs plus satisfaits au travail perçoivent plus clairement la valeur ajoutée qu'ils apportent à l'entreprise. Il est donc important que les entreprises ne se contentent pas de créer une ambiance propice au travail et qu'elles s'attachent à transformer l'expérience de leur collaborateurs.

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

C'est en Corée du Sud (50 %), au Mexique (54 %) et à Taïwan (56 %) que les employés signalent le niveau de productivité le plus faible de tous les pays étudiés.<sup>8</sup>



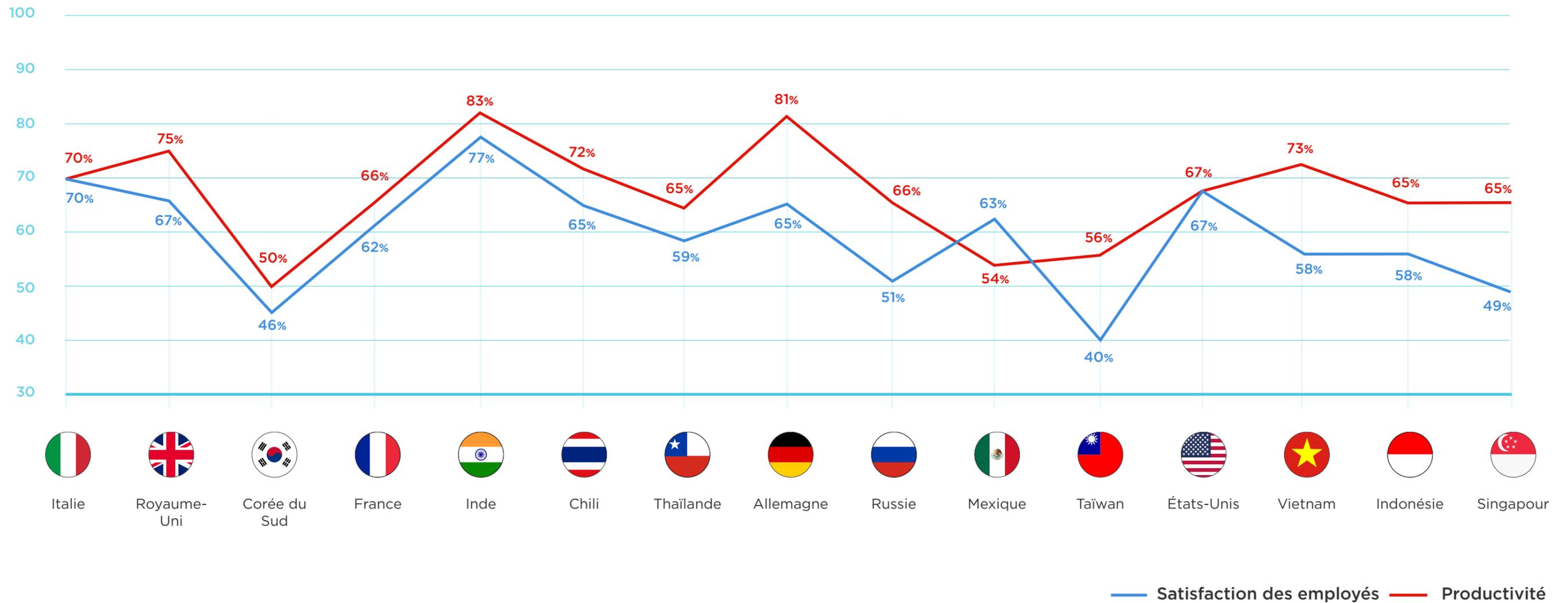
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# Monde entier

Ce graphique compare les taux de satisfaction des employés avec leur productivité par pays.



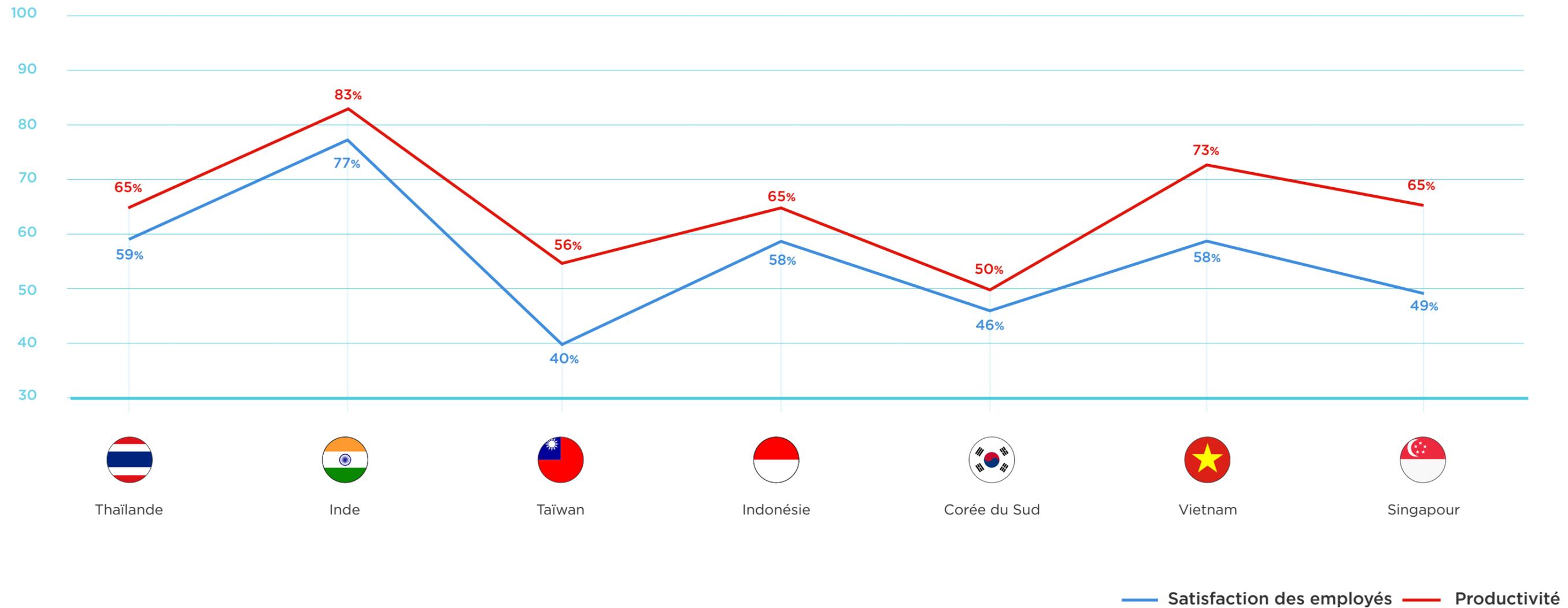
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# Asie Pacifique

Ce graphique compare les indices de satisfaction attribués par les employés avec la productivité par pays.



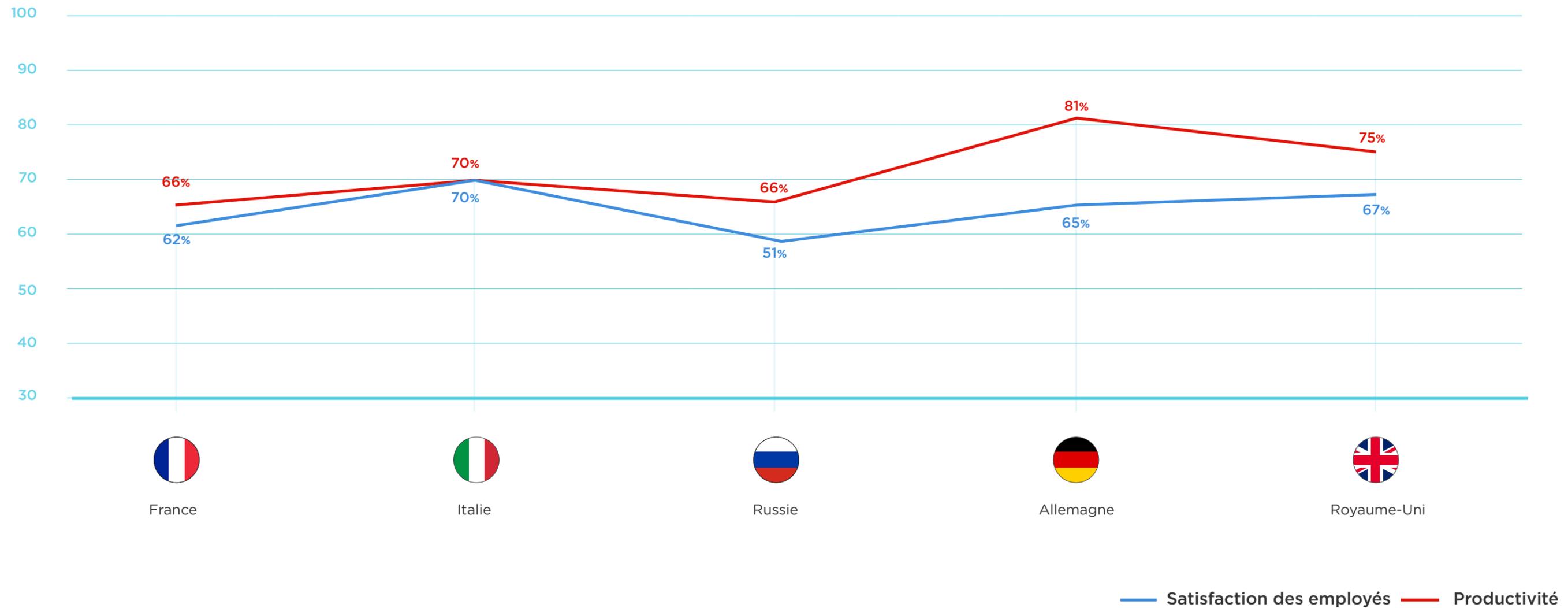
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# EMEA

Ce graphique compare les indices de satisfaction attribués par les employés avec la productivité par pays.



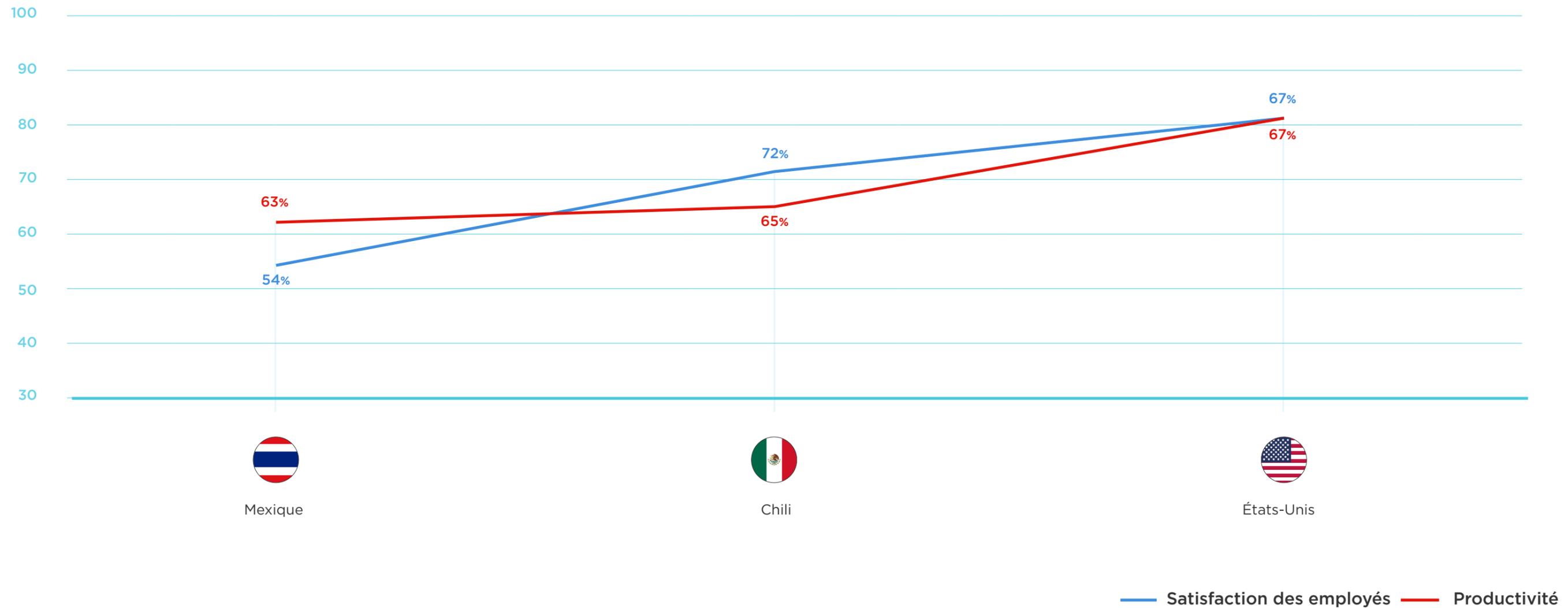
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# Continent Américain

Ce graphique compare les indices de satisfaction attribués par les employés avec la productivité par pays.



# Expérience employé: proposer des séances de yoga et des petits déjeuners gratuits n'est pas suffisant

On ne peut pas améliorer l'expérience employé en se contentant d'offrir des petits cadeaux, comme des friandises ou des cours de fitness. Bien que ceux-ci soient bien accueillis, ils n'ont que peu de poids si vous ne donnez pas à vos employés les outils adéquats pour travailler efficacement.

Il est donc temps de regarder les choses de façon globale et d'adopter les priorités suivantes:

**Flexibilité du travail et télétravail :**

**82%**

des employés ont déjà utilisé des options de travail flexible et à distance.<sup>9</sup>

Si vous voulez que vos collaborateurs soient heureux, il importe d'abord de comprendre ce qu'ils veulent, de quoi ils ont besoin dans leur vie professionnelle et ce qui les empêche de se sentir épanouis.

**Changements technologiques rapides:**

**1/3**

des collaborateurs dans le monde estiment que leur travail est plus difficile qu'il ne le devrait en raison de l'obsolescence des processus et des technologies.<sup>10</sup>

**Importance de la collaboration:**

**35%**

des employés qui collaborent se consacrent à leurs tâches 64 % plus longtemps que les employés solitaires et se sentent plus impliqués.<sup>11</sup>

# Lien entre productivité et expérience employé

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**



Les besoins de la plupart des employés sont assez simples. Ces derniers veulent faire leur travail au mieux de leurs capacités, se sentir productifs et trouver que leur travail a du sens. Cela peut également contribuer à enrichir leur expérience employé.

C'est particulièrement vrai pour la génération Z et les millennials, qui constituent l'essentiel des effectifs. Il n'est malheureusement pas si facile d'atteindre ce but, en particulier dans les PME, où les employés jonglent avec une multiplicité de rôles, de projets et de tâches, sont davantage dérangés et ne parviennent pas à la productivité recherchée.

Ceux qui passent régulièrement d'une tâche à l'autre ont tendance à être moins performants que les autres.<sup>12</sup>

**2.1h**

Temps que le salarié perd en moyenne chaque jour à se reconcentrer lorsqu'il passe d'une tâche à une autre.<sup>13</sup>

**23 minutes**

Temps nécessaire pour revenir à la tâche initiale après s'être consacré à plusieurs activités intermédiaires.<sup>14</sup>

Paradoxalement, leur hyperconnectivité sur de nombreux canaux et une culture de « réponse rapide » aux collègues et aux clients les empêchent souvent de se concentrer sur leur travail réel.

Ils doivent ainsi fréquemment rattraper le temps perdu, au détriment d'autres aspects de leur vie:

**51%**

des dirigeants de PME n'ont pas de temps pour eux.<sup>15</sup>

**28%**

des « employés de la nouvelle génération » (contre 21 % des générations précédentes) ressentent fréquemment des sensations d'épuisement au travail.<sup>16</sup>

**La première responsabilité d'un employeur consiste donc à essayer de limiter toute distraction afin d'offrir un environnement de travail productif.**

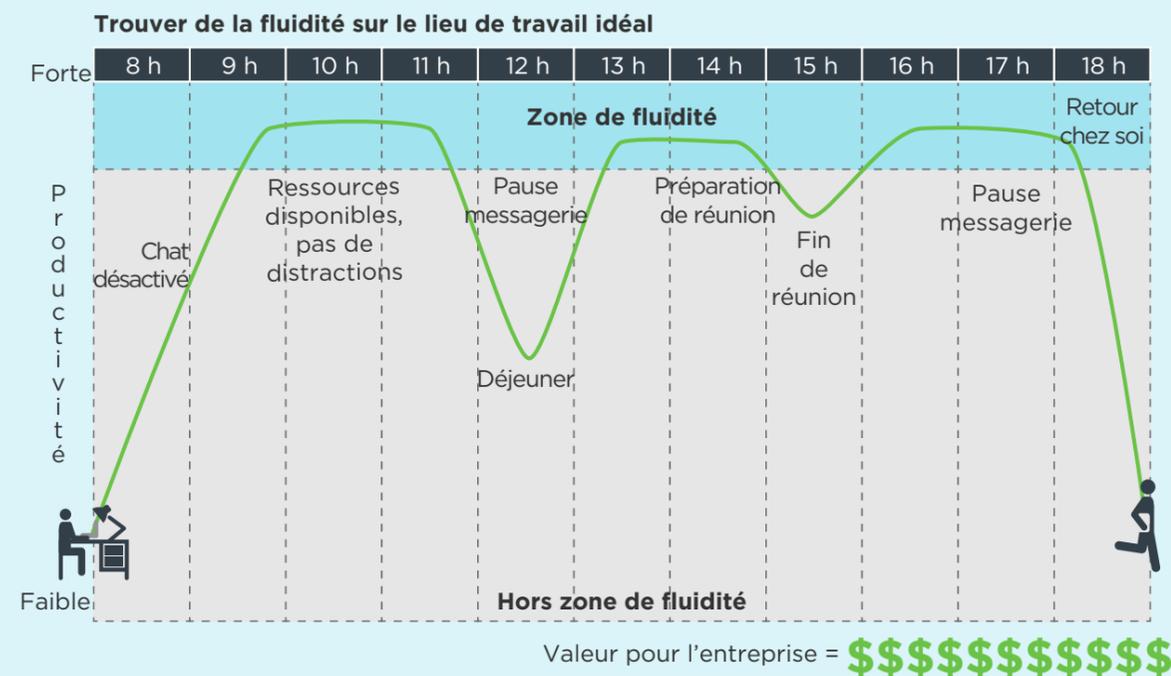
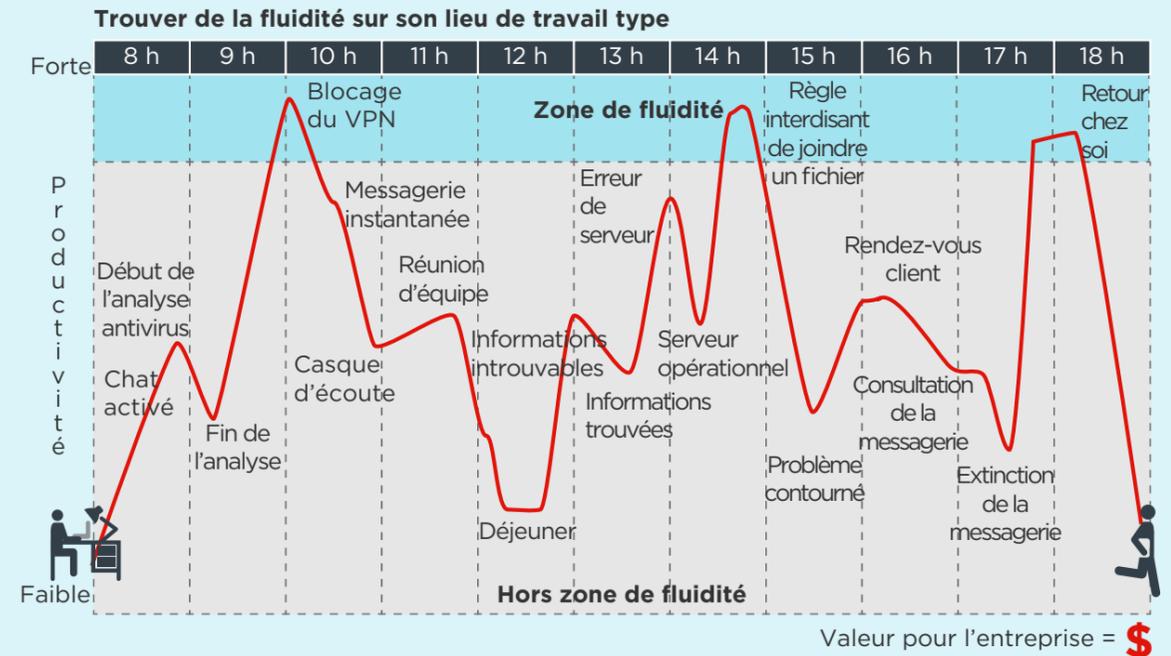
Les « distractions numériques », les réunions interminables et les efforts épuisants pour gérer le changement détournent les employés de leurs tâches et minent leurs capacités cognitives.



Les aider à se concentrer pour faire avancer leurs tâches professionnelles les plus importantes est ce que doit viser l'expérience employé.

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**



Source : Rapport Forrester, Présentation de l'indice d'expérience employé



# Perception de l'EX: le fossé entre employeurs et employés

Il existe depuis longtemps un fossé dans la façon dont les employeurs et les employés perçoivent l'EX. Les employeurs ont souvent tendance à surévaluer leurs performances en la matière par rapport à la perception qu'en ont leurs employés.

Dans la plupart des pays, on constate un écart de perception de l'EX entre les acheteurs et les utilisateurs d'appareils dans les PME.<sup>8</sup>

**31%**

d'écart entre la satisfaction des employés perçue par les acheteurs d'appareils et la satisfaction réelle des employés en Indonésie et à Singapour.<sup>8</sup>

**79%**

des employeurs considèrent l'expérience employé comme une vraie priorité, mais ils ne savent pas nécessairement comment l'améliorer.

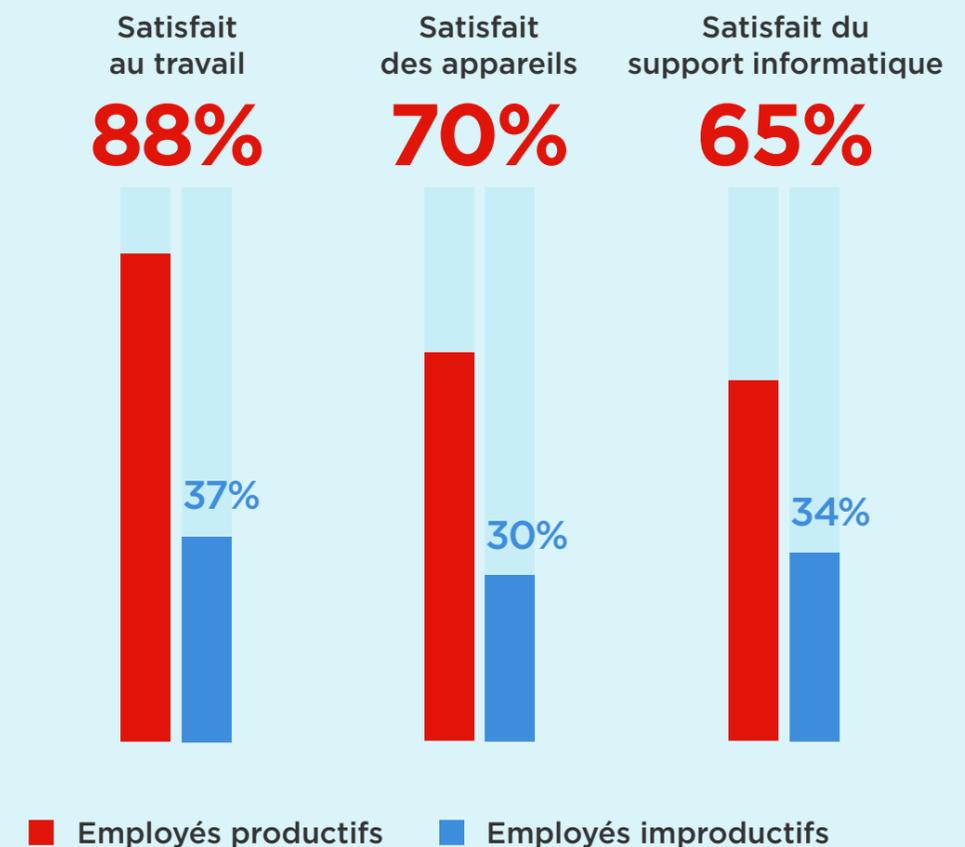
Toutefois, beaucoup ne se rendent pas compte que la technologie peut être un facteur clé pour une expérience employé réussie.



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## MONDE ENTIER



# Comment la technologie peut améliorer la productivité, la perception par les employés et l'EX

“La technologie présente sur le lieu de travail joue un rôle crucial dans la productivité et l'expérience employé.”

Sortir des employés productifs de leur « zone de fluidité » nuit à l'EX, et les problèmes liés aux appareils sont cités parmi les 3 principales sources de distraction quotidiennes par plus d'1/3 des employés.

Lorsque les employés ont accès à la bonne technologie, ils peuvent travailler avec plus de concentration et d'efficacité. Cela les aide à devenir **plus productifs et à gagner du temps dans leur journée.**

Or, lorsque vos employés sont plus productifs, il leur est plus facile de voir pourquoi ils travaillent, ce que les rend plus satisfaits et améliore l'image de votre marque.

- Plus des **2/3** d'employés improductifs ne sont pas satisfaits de l'utilisation de leurs appareils ou de l'assistance informatique qui leur est apportée<sup>8</sup>
- Plus de **65%** des employés productifs sont satisfaits de leur appareil et de leur assistance informatique<sup>8</sup>

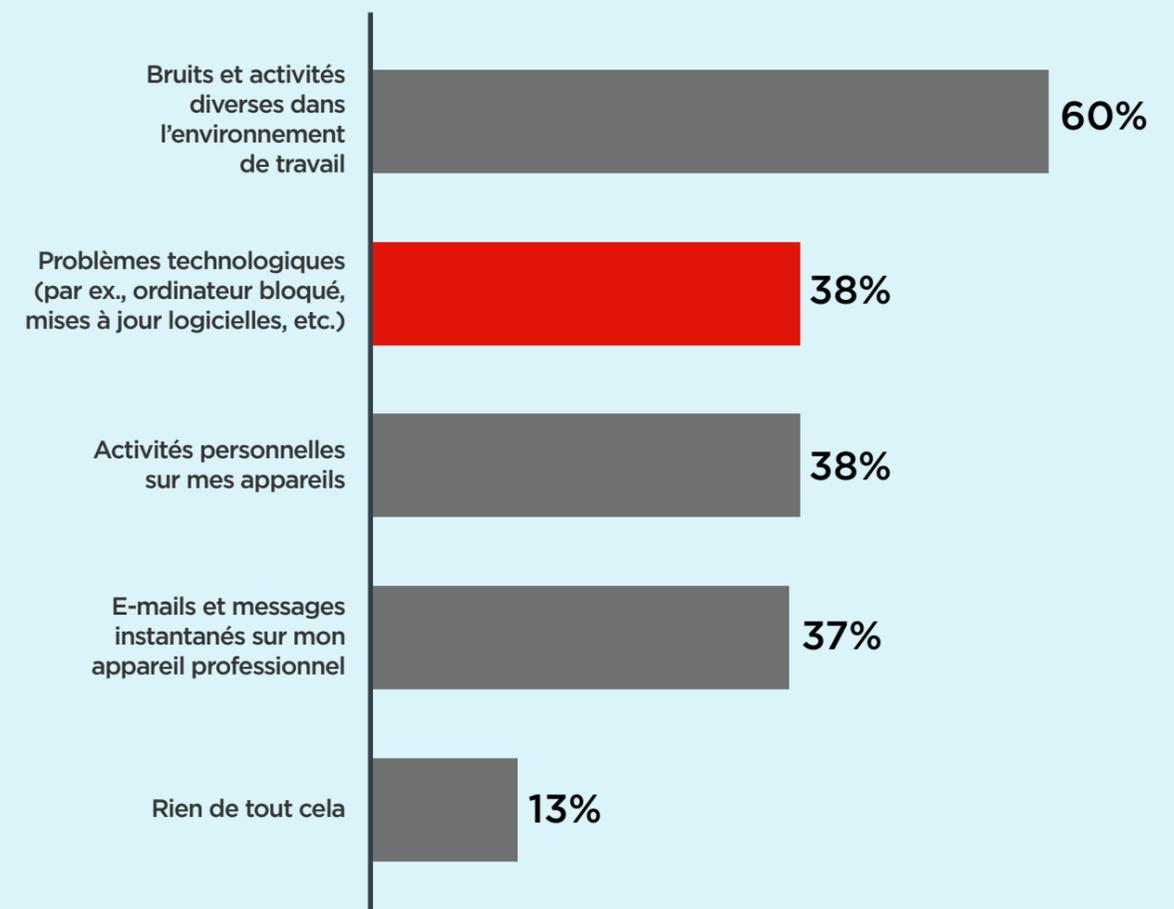


**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**

Autrement dit: la technologie a la capacité de faire voir aux employés le sens de ce qu'ils font et de transformer leur façon de penser et d'innover dans leur métier.

Selon vous, parmi les raisons suivantes, lesquelles sont les principales sources de distraction dans votre travail ?



Panel : 813 utilisateurs d'appareils dans des PME de 15 pays.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour Lenovo, juillet 2019

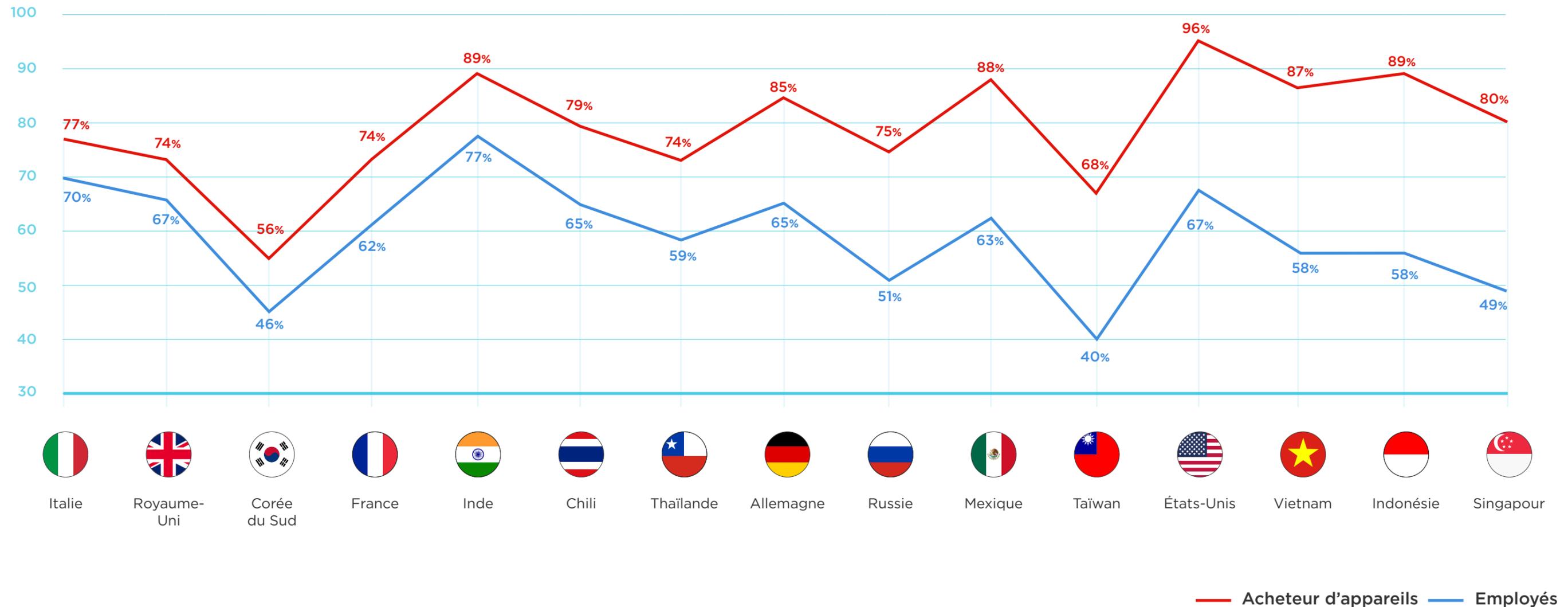
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# Monde entier

Ce graphique montre le niveau de satisfaction indiqué par les employés et le niveau de satisfaction des employés perçu par leur employeur (acheteur d'appareils) selon les pays.



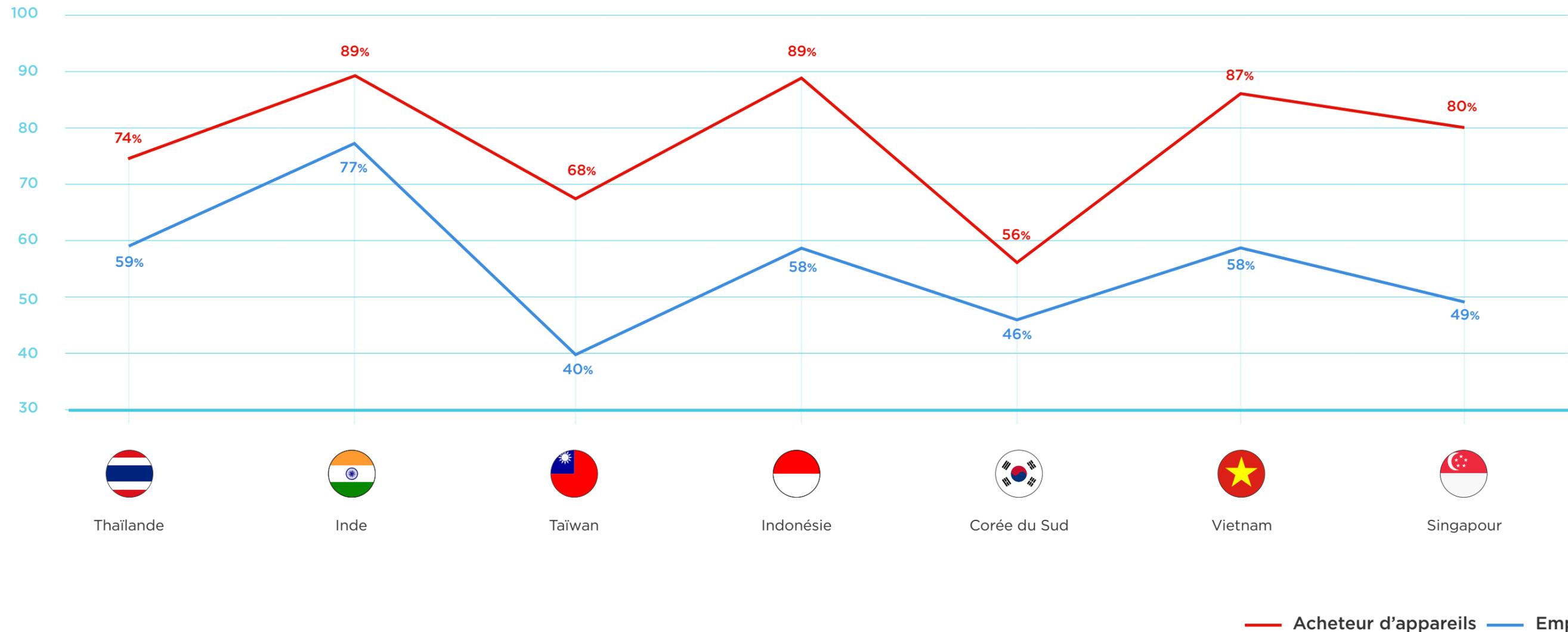
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# Asie Pacifique

Ce graphique montre le niveau de satisfaction indiqué par les employés et le niveau de satisfaction des employés perçu par leur employeur (acheteur d'appareils) selon les pays.



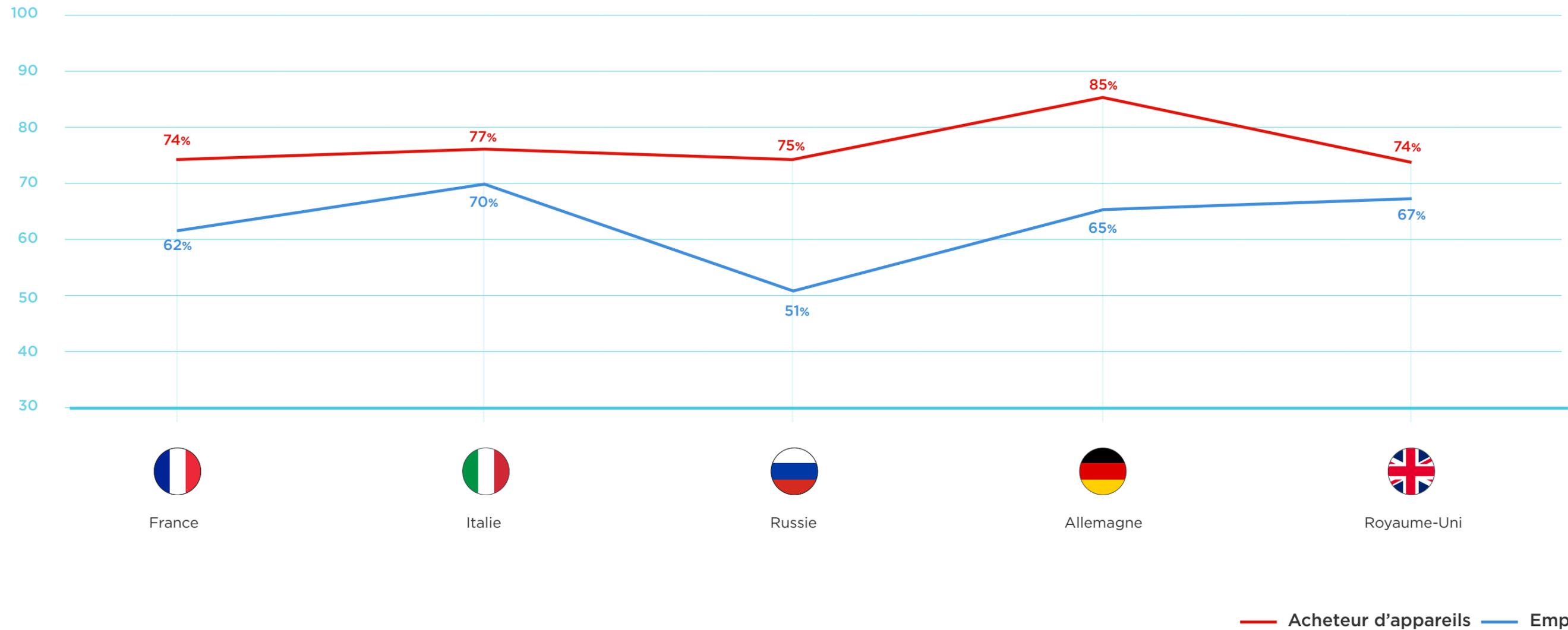
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# EMEA

Ce graphique montre le niveau de satisfaction indiqué par les employés et le niveau de satisfaction des employés perçu par leur employeur (acheteur d'appareils) selon les pays.



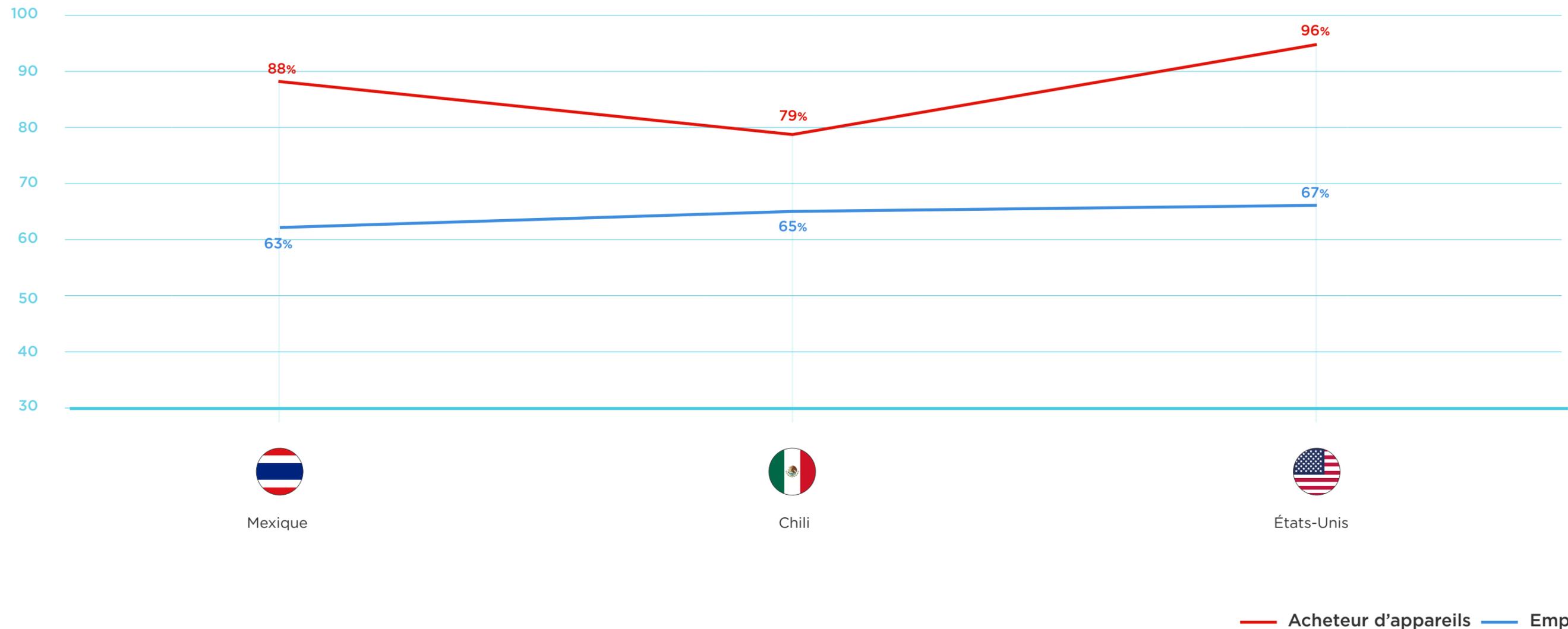
Smarter  
technology  
for all

Lenovo



# Amérique

Ce graphique montre le niveau de satisfaction indiqué par les employés et le niveau de satisfaction des employés perçu par leur employeur (acheteur d'appareils) selon les pays.



# ThinkBook Plus

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

## Faites du temps votre allié

Sachant que le temps joue un rôle crucial dans la naissance des perceptions, chaque minute que vous parviendrez à faire gagner à vos employés influera sensiblement sur leur expérience. Une technologie capable de faire à vos collaborateurs le don du temps jouera donc un grand rôle dans l'élaboration de leur satisfaction. Leur donner les moyens de faire plus dans leur journée peut même conduire à un meilleur équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée, vous permettre de mieux conserver les talents et améliorer la productivité.

Le Lenovo ThinkBook Plus i est en cela un bon exemple. L'écran e-ink sur le dessus du capot offre un espace d'affichage supplémentaire pour vous permettre de mieux vous concentrer sur vos tâches du moment. Vous pouvez griffonner des notes ou esquisser des idées, en les convertissant instantanément en texte et en fichiers images prêts à partager. Tout cela, sans même avoir à ouvrir votre ordinateur portable. Enrichissez votre travail sans aucun compromis sur les fonctionnalités que vous attendez.

Équipé du **processeur Intel® Core™** et fonctionnant sous Windows 10 Professionnel (le Windows le plus puissant à ce jour), le Lenovo ThinkBook Plus *i* est la dernière des innovations de notre gamme d'appareils fiables, robustes et sûrs. Offrez aux utilisateurs la vitesse et la liberté dont ils ont besoin pour collaborer et donner le meilleur d'eux-mêmes.



[En savoir plus >](#)

Lenovo ThinkBook Plus *i*



Processeur Intel® Core™ i7 vPro®

# En savoir plus sur d'autres produits Lenovo

La gamme Lenovo est idéale pour les PME. Découvrez celle qui conviendra le mieux à vos collaborateurs.

La plateforme Intel vPro®, conçue pour votre entreprise, et le système d'exploitation Windows offrent sur les appareils ThinkPad **les performances, la sécurité, les fonctionnalités, la facilité de gestion et la stabilité dont les utilisateurs ont besoin et qu'ils exigent.** Cette plateforme native, intégrée et sans compromis rassemble les technologies de plateforme PC les plus récentes au sein d'une solution validée. Elle est optimisée pour des environnements informatiques gérés et en constante évolution en fonction des besoins réels des employés, du service IT et des décideurs dans l'entreprise.

- Performances professionnelles offrant une expérience utilisateur exceptionnelle
- Fonctions de sécurité matérielles intégrées
- Gestion à distance dernier cri
- Stabilité et fiabilité de niveau professionnel



Smarter  
technology  
for all

Lenovo

Lenovo ThinkBook 14s i équipé d'un processeur Intel® Core™ i7 10e génération



"Lenovo ThinkPad X1 Carbon 8e gén."



Moniteur Lenovo ThinkVision M14



Lenovo ThinkPad X1 Yoga 5e gén.



PC de bureau Lenovo ThinkCentre M90 Nano



# Conclusion

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

En dépit de temps incertains qui nous voient prendre nos marques dans une nouvelle normalité, les PME ont une chance de créer les conditions d'une réussite durable.

En sachant gérer les impressions ressenties par notre personnel et en adoptant les bonnes technologies, nous pouvons augmenter la productivité, améliorer l'expérience employé et aider nos employés à trouver un véritable sens à leur travail.



Lisez notre e-book sur la façon dont Lenovo peut aider à transformer des entreprises comme la vôtre grâce à sa suite d'appareils personnels, de solutions de collaboration et de services qui optimisent la productivité du personnel, stimulent les performances de l'entreprise et améliorent l'expérience employé.

[En savoir plus >](#)

Rendez-vous sur: [www.lenovo.com/gettimeonyourside](http://www.lenovo.com/gettimeonyourside)

Smarter  
technology  
for all

Lenovo

<sup>1</sup>[https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global\\_generations\\_study/\\$FILE/EY-global-generations-a-global-study-on-work-life-challenges-across-generations.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global_generations_study/$FILE/EY-global-generations-a-global-study-on-work-life-challenges-across-generations.pdf) <sup>2</sup>Pew Research, <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/09/09/us-generations-technology-use/> <sup>3</sup>Deloitte Global Millennial Survey, <https://www.deloitte.com/global/en/pages/about-deloitte/articles/millennialsurvey.html> <sup>4</sup>Techpro, <https://www.techrepublic.com/article/how-tech-divides-millennials-gen-xers-and-baby-boomers-in-the-workforce/> <sup>5</sup>How Generation-Z Will Revolutionize The Workplace, Forbes <sup>6</sup>Generation Z in the Workforce, Concordia University Research <sup>7</sup>Insight Research <sup>8</sup>SMBs: Your Tech Choices Impact The Employee Experience, Whether You Plan For It Or Not, Forrester Research <sup>9</sup>Deloitte Flexibility Survey, <https://www.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/workplace-flexibility-survey.html> <sup>10</sup><https://workforceinstitute.org/workplaces-falling-behind-todays-on-demand-cultureuser-friendly-technology-a-top-priority-for-2019/> <sup>11</sup><https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022103114000420?via%3Dihub> <sup>12</sup>Frequent Multitaskers Are Bad at It, University Of Utah Research <sup>13</sup>The Cost of Not Paying Attention: How Interruptions Impact Knowledge Worker Productivity, BasEx, Inc <sup>14</sup>The Cost of Interrupted Work: More Speed and Stress, University Of California Irvine Research <sup>15</sup>NFIB <sup>16</sup>Millennials Are Burning Out, Gallup.

©2020, Lenovo Group Limited. Tous droits réservés. Toutes les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. Lenovo™ se réserve le droit de modifier les caractéristiques, les prix, les spécifications et la disponibilité de ses produits à tout moment et sans préavis. Les modèles présentés le sont uniquement à titre d'illustration. Lenovo ne peut être tenu responsable des erreurs photographiques ou typographiques. Les informations mentionnées ici n'ont aucune valeur contractuelle. Lenovo, ThinkPad, ThinkVision, ThinkBook sont des marques de Lenovo. Ultrabook, Celeron, Celeron Inside, Core Inside, Intel, le logo Intel, Intel Atom, Intel Atom Inside, Intel Core, Intel Inside, le logo Intel Inside, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, vPro Inside, Xeon, Xeon Phi, Xeon Inside et Intel Optane sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs."

