



ÉQUIPER VOS EMPLOYÉS POUR LE TRAVAIL HYBRIDE

ÉTUDE LOGITECH SUR LE TÉLÉTRAVAIL:
CE QUE LA RECHERCHE NOUS APPREND SUR LEURS
BESOINS



TABLE DES MATIÈRES

1 INTRODUCTION

3 MÉTHODOLOGIE

4 NORMES RELATIVES AU MATÉRIEL INFORMATIQUE ET DES EMPLOYÉS

8 LES DÉFIS DES EMPLOYÉS SONT OMNIPRÉSENTS

9 PROBLÈMES

10 Vidéo

14 Audio

16 Ergonomie

18 Solutions d'ajustement

23 CONCLUSION

24 RECOMMANDATIONS DE LOGITECH



INTRODUCTION

Au tout début de la pandémie, les chefs d'entreprise ont prédit un retour rapide à la « normale » après une courte période de télétravail. Ce ne fut pas le cas.

Au lieu de cela, le travail hybride est devenu une nouvelle réalité, et une majorité d'employés affirment préférer la flexibilité du travail à distance et hybride¹. Pendant ce temps, les chefs d'entreprise tentent de trouver un équilibre entre les attentes des employés et les besoins de l'entreprise. Et tout cela, dans un climat d'incertitude, de tension et de risque, notamment en ce qui concerne la priorité accordée par les employés à l'équilibre vie professionnelle-vie privée, leurs attentes professionnelles et une concurrence féroce pour attirer les talents.

Il n'est donc pas surprenant que les questions liées au personnel figurent parmi les trois grandes priorités stratégiques des entreprises dans une [récente étude](#) sur les priorités des PDG pour 2022-2023.

De plus, les organisations commencent tout juste à envisager des plans de mise en œuvre du travail hybride, près de trois ans après le début de la pandémie. Il y a encore beaucoup d'inconnues. Et pourtant, il est de plus en plus urgent pour les dirigeants de trouver des approches qui fonctionnent à la fois pour les employés et pour l'organisation.

¹ Rapport Microsoft Work Trend Index 2022

DÉCOMPLEXIFIER

Dans ce rapport, nous nous efforçons de comprendre l'expérience actuelle de collaboration à distance du point de vue de l'utilisateur. Notre objectif est d'aider les organisations à cerner les besoins les plus urgents de leurs employés afin qu'ils puissent mieux les préparer pour l'avenir du travail.

Nous partageons les principales conclusions des études récentes sur l'expérience de collaboration à distance entre les employés travaillant à domicile qui utilisent des dispositifs informatiques standard tels que des ordinateurs, des souris, des claviers et des moniteurs. Nous comparons également ces résultats avec ce que nous avons observé lors d'une enquête auprès des décideurs informatiques.

Nous avons constaté que si les employés sont bien équipés pour travailler dans des bureaux traditionnels et être productifs, la plupart sont encore sous-équipés pour une collaboration à distance optimale.



MÉTHODOLOGIE

Enquête auprès des décideurs informatiques

Logitech a interrogé² plus de 1 000 décideurs informatiques dans de grandes organisations pour déterminer si leurs normes matérielles et logicielles ont changé au cours de la pandémie. Nous avons ensuite mené des entretiens approfondis pour étayer nos conclusions en partenariat avec le cabinet d'études de marché **Escalent**. Les principales conclusions de ces études contextualisent bien les observations que nous avons faites lorsque nous nous sommes concentrés sur l'expérience des employés.



Enquête auprès des utilisateurs finaux

Par le biais d'entretiens à domicile menés avec **ETHNO**, nous avons identifié des dizaines de problèmes auxquels les participants étaient confrontés lorsqu'ils passaient des appels vidéo et travaillaient à domicile avec des dispositifs standard.

Nous avons ensuite interrogé³ une population beaucoup plus large en Allemagne, en Chine et aux États-Unis pour comprendre dans quelle mesure ces problèmes ont un impact sur les employés passant des appels vidéo depuis leur domicile. En partenariat avec le cabinet d'études de marché **2CV Research**, nous avons analysé les comportements et les besoins de plus de 3 000 travailleurs à distance qui étaient principalement équipés de dispositifs informatiques standard.



² Les études quantitatives et qualitatives par vagues ont été menées auprès de décideurs informatiques en mai 2021 et mai 2022 respectivement.

³ Une étude quantitative a été menée auprès des utilisateurs finaux en mai 2022, à la suite d'une étude qualitative menée en novembre 2021.

LE TRAVAIL A RADICALEMENT CHANGÉ, MAIS PAS LES OUTILS

Lorsque le monde est passé au télétravail, les normes de provisionnement des dispositifs pour les employés n'ont pas beaucoup changé. La plupart des collaborateurs ont emporté leur équipement chez eux, et ont aménagé des espaces de travail de fortune dans des salles à manger, des chambres à coucher, sur des canapés et, pour certains, dans des bureaux à domicile dédiés.

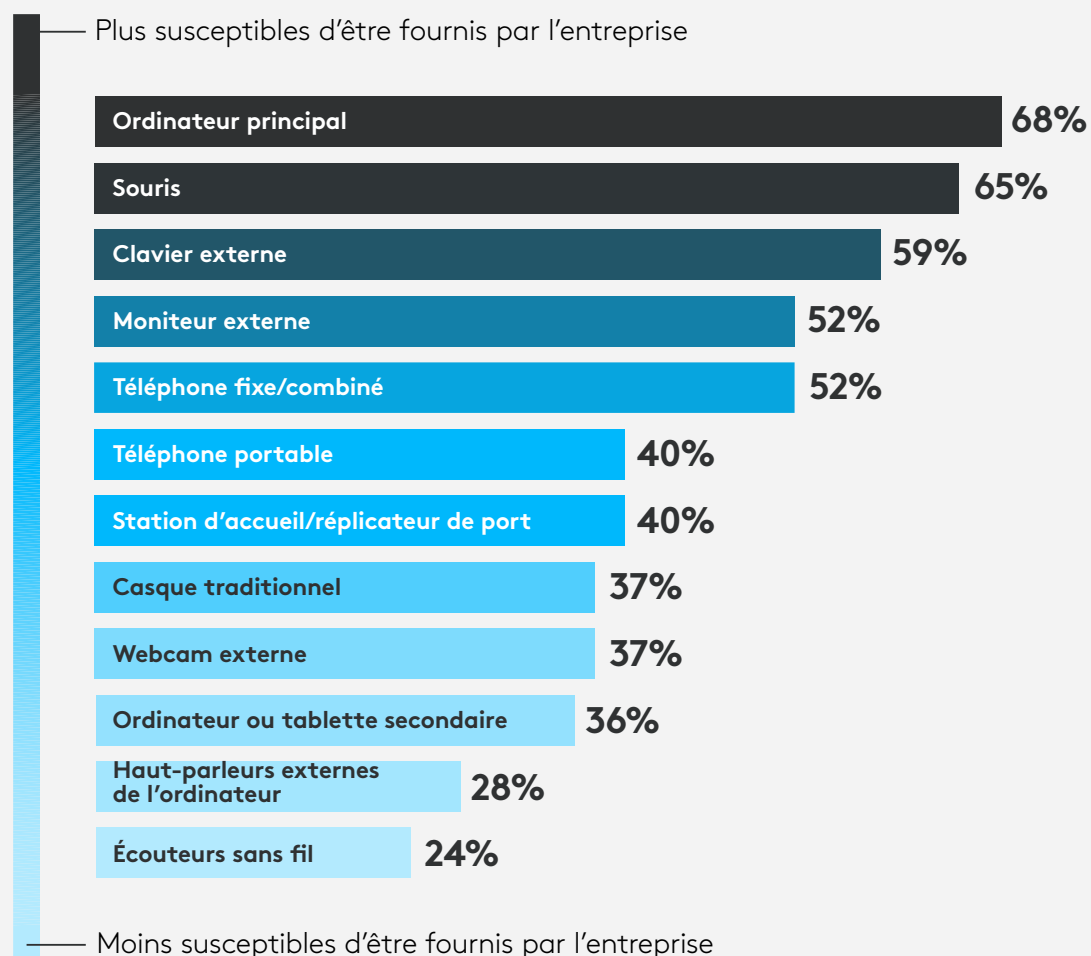
La majorité d'entre eux ont emporté chez eux les ordinateurs et les périphériques standard qu'ils utilisaient au bureau, où la collaboration se déroulait principalement dans des salles de réunion. Après plus de deux ans à collaborer presque entièrement par le biais de la vidéo, peu de choses ont changé pour les employés en ce qui concerne les normes de mise à disposition de la technologie.



POUR LA VIDÉO COLLABORATION, LES EMPLOYÉS N'ONT PAS D'AUTRE CHOIX QUE D'UTILISER LEURS PROPRES DISPOSITIFS

Dans notre enquête auprès des décideurs informatiques, **moins de 40 % des personnes interrogées ont indiqué que leurs organisations fournissaient des webcams, des casques ou d'autres accessoires externes qui optimisent les performances audio et vidéo**, même si de nombreux employés se réunissent à distance depuis plus d'un an.

Dispositifs fournis aux employés en standard ou sur demande, avec approbation



LES EMPLOYÉS ESSAIENT DE COMPRENDRE ET DE RÉSOUDRE LEURS PROPRES PROBLÈMES

Alors que certaines organisations ont constaté la nécessité de réfléchir différemment à l'équipement de leur personnel dès le début du télétravail à temps plein, de récents entretiens approfondis avec des responsables informatiques montrent que le statu quo n'a guère changé.

Cela a forcé les employés ou leurs responsables à comprendre les défis rencontrés dans le cadre du télétravail axé sur la vidéo, ainsi que les solutions qui pourraient leur être utiles.



QU'EST-CE QUE L'ÉQUIPEMENT « STANDARD » POUR LES TRAVAILLEURS DISTANTS/HYBRIDES?

« Nous leur fournissons des ordinateurs portables. La plupart d'entre eux ont également un téléphone portable. Par défaut, un ou deux groupes d'employés ne sont pas éligibles, mais si le responsable en perçoit le besoin, nous leur mettons à disposition du matériel. En ce qui concerne les périphériques, si vous avez besoin d'un moniteur, d'un clavier ou d'une souris, vous pouvez en faire la demande. »

— DSI, VENTE DE PRÊT-À-PORTER DE LUXE/VENTE AU DÉTAIL SUR INTERNET

« Généralement, un ordinateur fixe ou portable, selon ce que leur responsable leur demande. Ils auront très probablement deux moniteurs. Ils peuvent recevoir ou non d'autres périphériques. »

— DSI, SOINS DE SANTÉ



LES TRAVAILLEURS HYBRIDES SONT SOUS-ÉQUIPÉS EN RAISON DES NORMES MATÉRIELLES HÉRITÉES

En étudiant l'expérience d'employés à distance et centrés sur la vidéo au cours de l'année écoulée, nous avons constaté que ces employés sont confrontés à des défis et à des inefficacités en raison de leur sous-équipement, et ne peuvent donc pas prétendre à une collaboration et une productivité optimales en télétravail.

Ces défis étaient omniprésents, dans quatre grands domaines.



VIDÉO



AUDIO



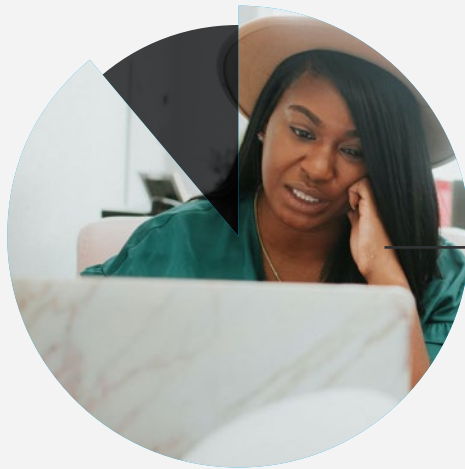
ERGONOMIE



**SOLUTIONS
D'AJUSTEMENT**

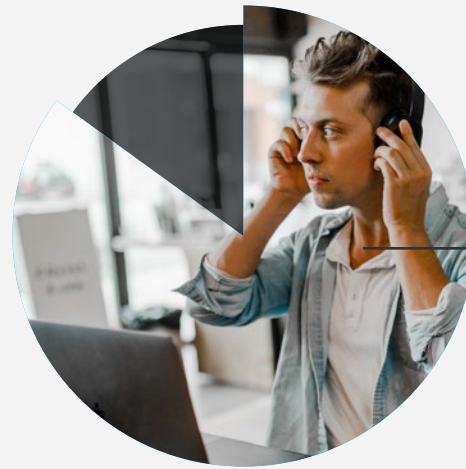
LA MAJORITÉ DES PERSONNES INTERROGÉES RENCONTRENT DES PROBLÈMES DE VIDÉO ET DE SON

Étant donné les limites de l'utilisation des caméras, des micros et des haut-parleurs intégrés lors des réunions vidéo:



89 %

rencontrent **des**
problèmes de
vidéo



85 %

rencontrent **des**
problèmes de son

PROBLÈMES DE VIDÉO: **SOUCCIS D'ÉCLAIRAGE**



64 %

ont un éclairage faible ou inadéquat dans leur maison, ce qui provoque des ombres ou des déséquilibres chromatiques



63 %

rencontrent des problèmes liés aux variations de la lumière du jour et aux changements d'éclairage saisonniers

TÉMOIGNAGES DES UTILISATEURS

« Ma pièce n'est pas très éclairée, un problème constant pour moi. En hiver, j'essaie toujours de trouver la solution d'éclairage idéale. »

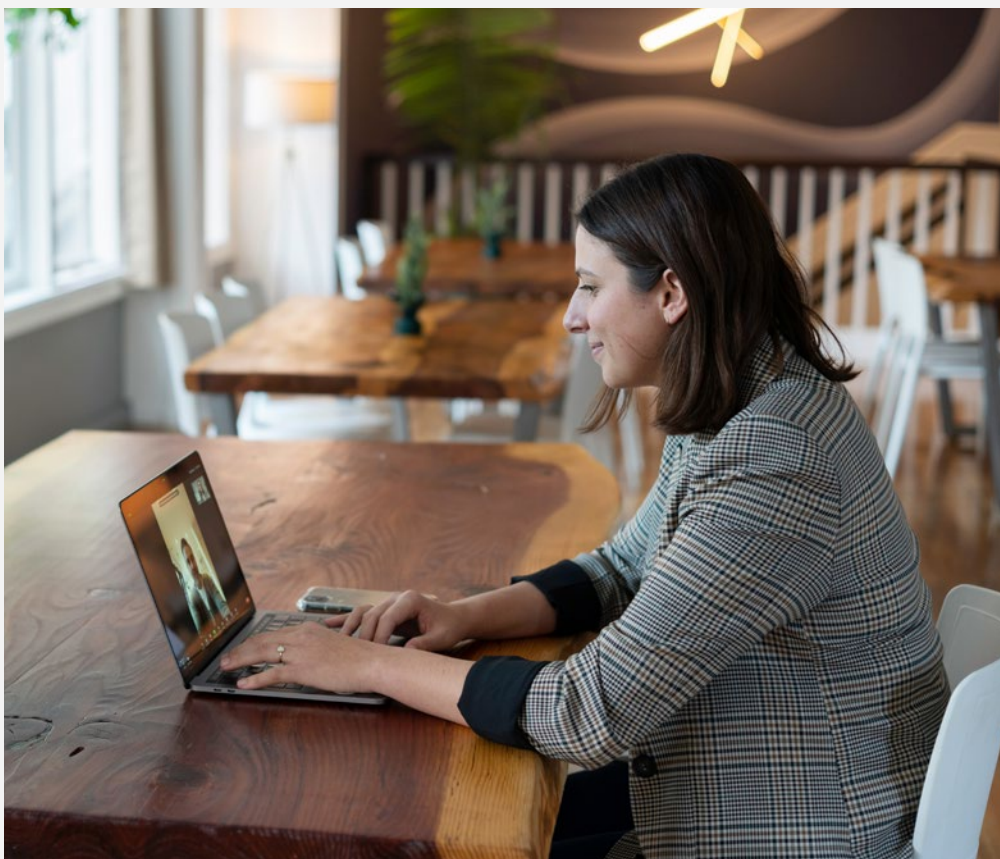
« Je peux déplacer cette lampe (de bureau). Mais sa lumière est très forte, ce qui n'est ni flatteur ni confortable pour mes yeux. »

« Lorsque je travaillais à l'étage, la lumière était tout simplement différente; sur le moniteur, j'avais l'air rouge, comme si j'avais de la fièvre ou quelque chose du genre! »



PROBLÈMES DE VIDÉO: IMAGE PEU RELUISANTE OU PEU NATURELLE

Les problèmes de vidéo rencontrés par les employés sont en grande partie dus à l'utilisation de caméras intégrées aux ordinateurs.



65 % ont déclaré que l'angle de leur **caméra intégrée n'était pas flatteur**, ce qui donnait une mauvaise image d'eux

64 % affirment qu'ils ont toujours **l'air de regarder ailleurs/vers le bas/ de ne pas regarder les autres** pendant l'appel

63 % ont l'impression de **ne pas être sous leur meilleur jour devant la caméra** ou de ne pas se montrer comme dans la vraie vie

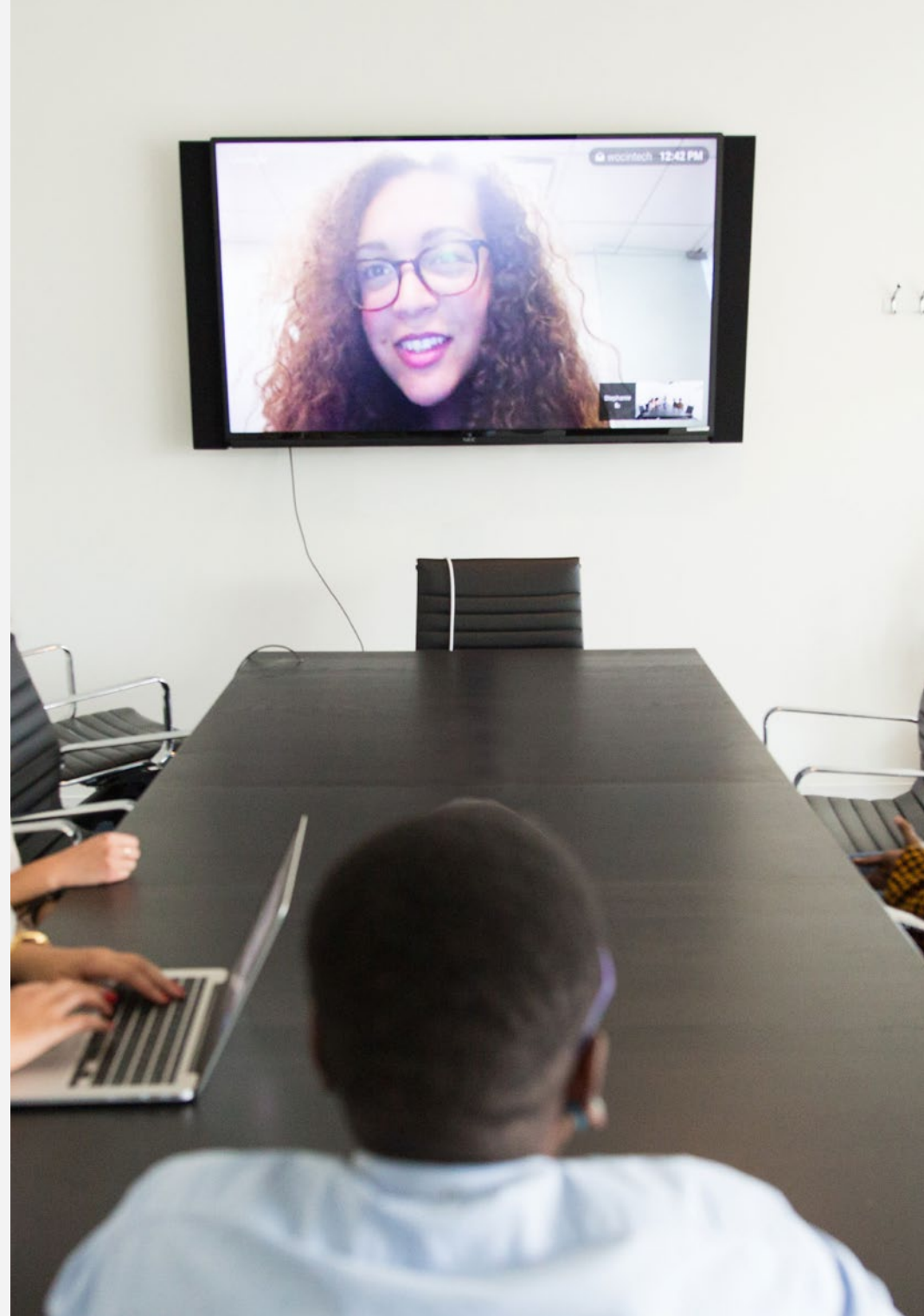
TÉMOIGNAGES DES UTILISATEURS

« Lorsque je fais une présentation devant 400 enseignants, je ne veux pas que tout mon visage remplisse le cadre. Si vous regardez les informations, la tête du présentateur n'est pas (si) grosse. »

« Pour certains, il semble que la caméra soit posée sur le bureau, je ne veux pas regarder le menton de quelqu'un. »

« Parfois, je me penche en avant pour regarder quelque chose à l'écran, et les gens ne voient que mon front. »

« Cette image de moi n'est pas flatteuse. Mon visage est sombre. Une lumière vive entre par un angle latéral. »



PROBLÈMES DE SON: AVEC LES HAUT-PARLEURS, LES MICROS ET LES CASQUES DE TOUS LES JOURS, IL EST DIFFICILE D'ENTENDRE ET DE SE FAIRE ENTENDRE



60 %

bénéficient d'une **mauvaise qualité audio via les haut-parleurs de l'ordinateur**



66 %

ont des difficultés à entendre lors des appels en raison du **bruit de fond des autres**



58 %

sont incommodés par les **bruits gênants dans leur maison** pendant les appels



49 %

des personnes interrogées ont déclaré avoir **du mal à connecter leurs écouteurs/casques**

TÉMOIGNAGES DES UTILISATEURS

« Parfois, si je n'entends pas quelqu'un, je pense que c'est lié à mon ordinateur portable. Je le place donc de manière à ce que les haut-parleurs soient orientés vers le haut. Cela permet d'entendre plus facilement les gens. »

« Je trouve cela perturbant lorsque je parle à quelqu'un qui utilise un haut-parleur ou un microphone d'ordinateur statique. »

« Mes (écouteurs) sont périodiquement déchargés pendant les réunions. Donc, si j'ai mon téléphone, je peux le mettre sur haut-parleur pendant que je passe à un écouteur chargé. Je n'en utilise qu'un à la fois pendant que l'autre est en charge. »



LES UTILISATEURS RENCONTRENT DES PROBLÈMES D'ERGONOMIE

Au-delà de la qualité vidéo et audio, nos données montrent que d'autres aspects de l'expérience de télétravail pâtissent eux aussi.



58 %

ont déclaré qu'ils
**devaient s'asseoir
dans une position
inconfortable pour
être visibles à la
caméra**

70 %

**indiquent un
inconfort physique**
après être restés assis
pendant de longues
périodes pendant des
appels

TÉMOIGNAGES DES UTILISATEURS

« Si je suis debout, je ne veux pas devoir pencher la tête pour regarder mon ordinateur portable. C'est une mauvaise posture qui va déclencher des problèmes au niveau de la nuque. Je veux donc être plus haut, au niveau du moniteur. »

« Je m'assois en quelque sorte sur la moitié de ma chaise, de sorte que je bloque la télévision. Je veux seulement que les gens voient ma plante et le mur latéral derrière moi, pas le reste de mon salon. »

« En observant des ordinateurs portables, je me suis rendu compte que les écrans étaient très petits. J'ai des maux de tête et je voulais juste regarder un écran qui ne me fatigue pas les yeux. »



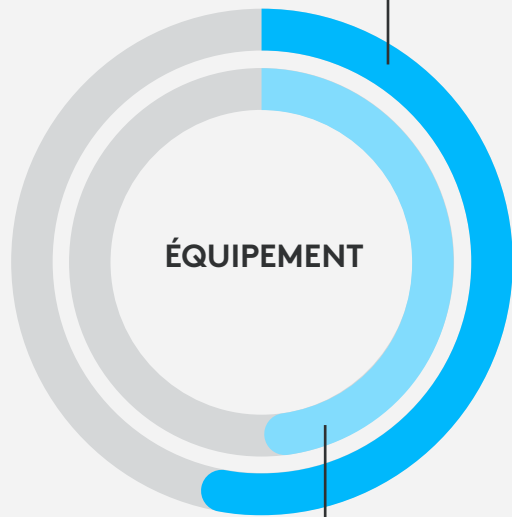
LES SOLUTIONS D'AJUSTEMENT MANUELLES SONT FRÉQUENTES ET INEFFICACES

Nous avons constaté que **les employés perdaient du temps à ajuster manuellement leur équipement, leur environnement et leur image en vue des appels vidéo**, avec des résultats imprévisibles et inégaux.



LES AJUSTEMENTS ENTRAVENT LA COMMUNICATION ET CRÉENT DES DISTRACTIONS INUTILES TOUT AU LONG DE LA JOURNÉE

53 % s'assurent que leurs haut-parleurs et leur microphone fonctionnent



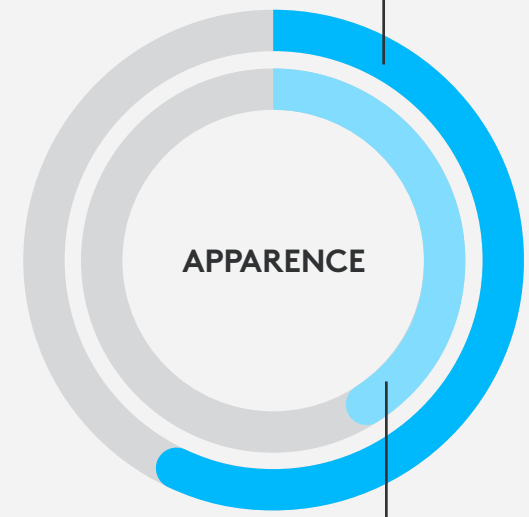
48 % ajustent l'éclairage de leur espace de travail, y compris les lampes et les fenêtres

48 % vérifient l'absence de distractions sonores dans leur environnement



46 % envisagent d'ajuster ou ajustent ce que les autres peuvent voir de leur environnement/espace de travail

57 % ajustent leur apparence physique, y compris leurs vêtements et leur coiffure



41 % envisagent d'ajuster ou ajustent l'angle de leur visage devant la caméra

TÉMOIGNAGES DES UTILISATEURS

« On s'assure toujours d'être bien centré. Ou, si je suis en train d'écrire: "Est-ce que cela me déforme bizarrement?" »

« Je veux être centré dans le cadre, mais aussi capable de prendre des notes. J'ai toujours l'impression que je dois faire un compromis difficile. »

« S'il fait beau dehors, je dois déplacer l'ordinateur portable de sorte à éviter la fenêtre, sinon il fait trop clair, ce qui n'est pas bon. »



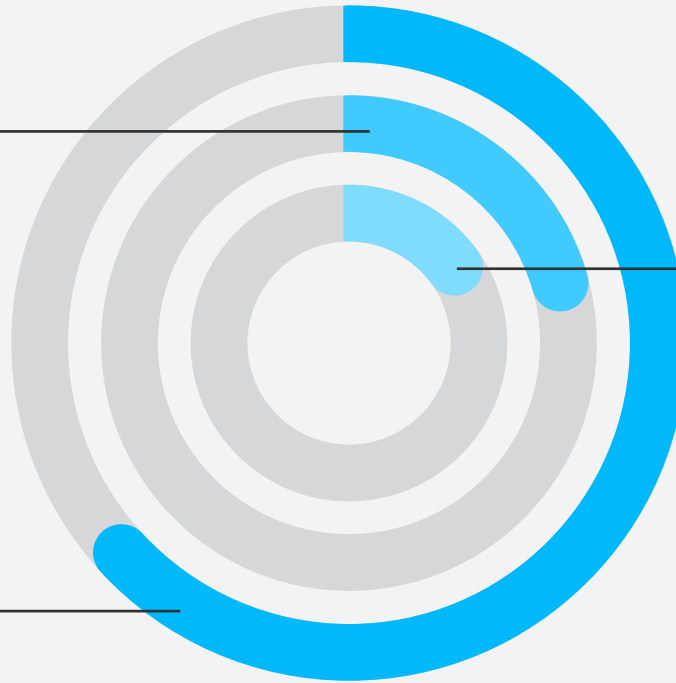
DES DÉFIS OMNIPRÉSENTS QUELLE QUE SOIT LA FONCTION

22 %

ont contribué **en**
début de carrière

57 %

occupaient des postes de
manager ou de directeur
exécutif

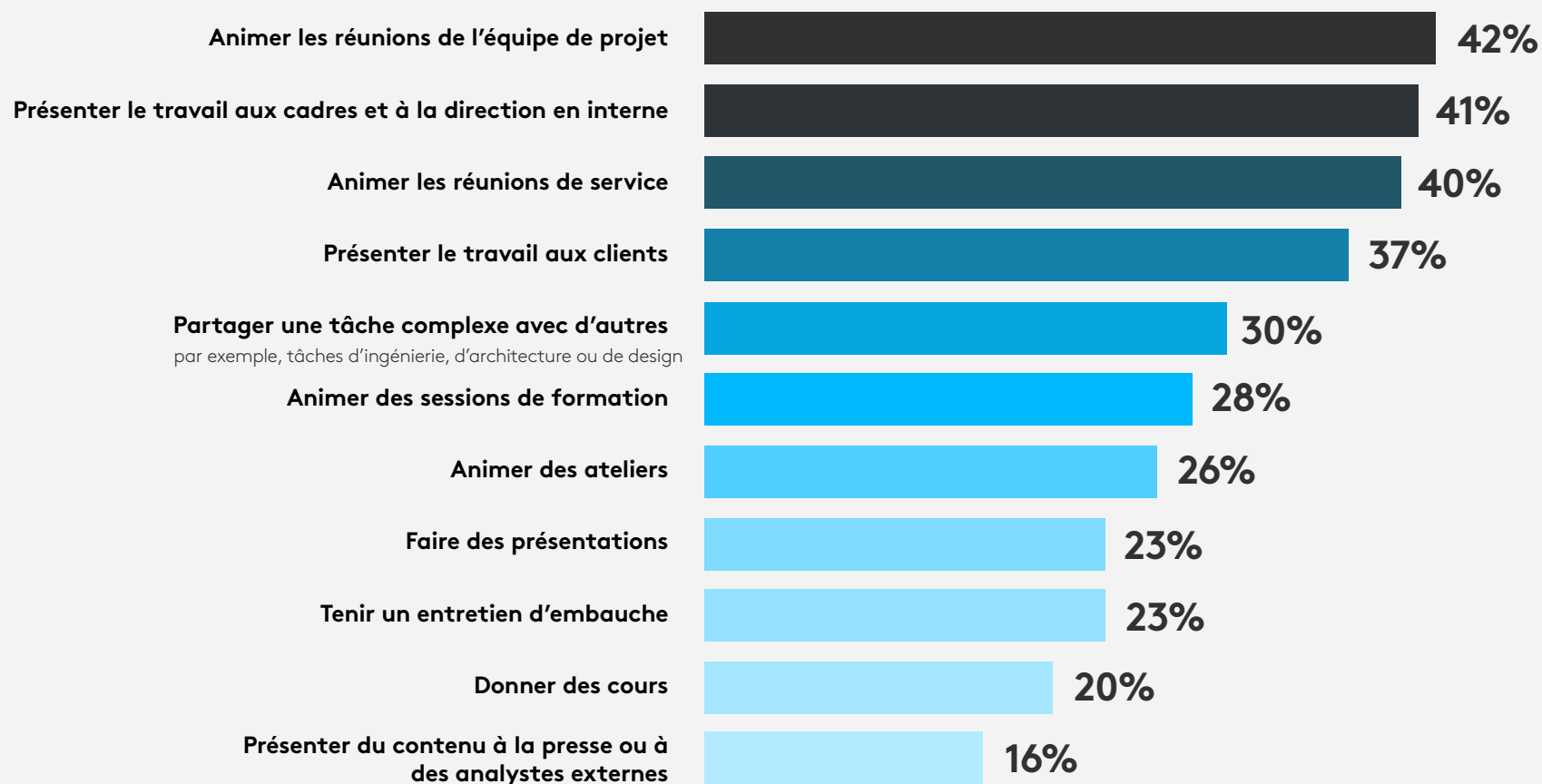


19 %

ont contribué **en tant**
que collaborateur
expérimenté

LES PERSONNES INTERROGÉES SONT SOUS-ÉQUIPÉES POUR ANIMER DES RÉUNIONS CRITIQUES

Utilisation de la visioconférence par type de réunion:



CONCLUSION

Les besoins des employés ont changé, et la technologie qu'ils utilisent pour la collaboration devrait elle aussi évoluer.

Les normes établies pour la productivité personnelle doivent être revues et mises à jour pour la collaboration à distance. Que les employés travaillent à la maison ou au bureau, leurs postes de travail doivent être conçus pour la collaboration virtuelle et ne doivent pas se limiter aux fonctionnalités pour lesquelles ils ont été optimisés au cours des deux dernières décennies.

Les utilisateurs se heurtent inutilement à des obstacles assez faciles à surmonter avec les dispositifs professionnels certifiés d'aujourd'hui. Équiper de manière proactive les travailleurs hybrides des outils dont ils ont besoin pour la collaboration virtuelle est l'un des moyens les plus simples de résoudre les problèmes résultant de la transformation soudaine du monde du travail.



RECOMMANDATIONS DE LOGITECH

- ✓ **Sensibiliser** les dirigeants aux défis auxquels les utilisateurs sont confrontés, comme indiqué dans cette étude
- ✓ **Interroger les employés** de votre organisation sur leurs défis en matière de collaboration et de productivité
- ✓ **Définir des exigences organisationnelles** en fonction de vos conclusions, adopter des changements et itérer sur vos idées lors de la mise en œuvre de votre plan de travail hybride
- ✓ **Recommander et déployer des outils tels que des webcams, des écouteurs et des casques anti-bruit et des stations d'accueil de collaboration** pour améliorer considérablement l'expérience de travail hybride
- ✓ Pour garantir la compatibilité, **choisir des dispositifs certifiés** pour Microsoft Teams, Zoom, Google Meet et d'autres grandes plateformes cloud

Découvrez-en plus sur les solutions de vidéo collaboration Logitech pour le travail hybride.





www.logitech.com/fr-fr/business

Amériques

7700 Gateway Blvd
Newark, CA 94560 États-Unis

Logitech Europe S.A.

EPFL - Quartier de l'Innovation
Daniel Borel Innovation Center CH -
1015 Lausanne

Logitech Asia Pacific Ltd.

Tél: 852-2821-5900
Fax: 852-2520-2230

Publié en novembre 2022

© 2022 Logitech. Logitech, le logo Logitech et les autres marques Logitech sont la propriété exclusive de Logitech et sont susceptibles d'être déposés. Toutes les autres marques sont la propriété exclusive de leurs détenteurs respectifs. Logitech décline toute responsabilité en cas d'erreurs dans cette publication. Les informations énoncées dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.