

# Comment travaillerons-nous demain ?



Les Echos  
Le Parisien  
MÉDIAS

Handelsblatt  
RESEARCH INSTITUTE



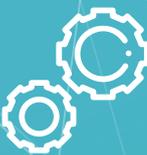
# 68%

des entreprises planifient l'utilisation des nouvelles technologies pour améliorer la qualité de leurs produits ou prestations.



# 37%

soit la majorité des salariés interrogés, aimeraient au mieux travailler à distance deux à trois jours par semaine.



# 51%

des entreprises misent sur la stratégie interne et la formation continue pour couvrir leurs besoins futurs.

---

La société informatique **TeamViewer** s'est associée à **Handelsblatt Research Institute** pour mener une enquête d'ampleur dans dix pays européens\* sur les attentes des employés et des employeurs par rapport **au travail 4.0**.

Cette étude s'inscrit dans le contexte de la pandémie de Covid-19 qui a accentué la transformation numérique à l'œuvre depuis quelques années dans les entreprises, en développant notamment le travail à distance.

Comment travaillerons-nous demain ?  
Quelle place pour la technologie ?  
Quelles nouvelles formes de travail ?  
Quelles nouvelles qualifications attendues ?

**Ce livre blanc vous fournit des réponses.**

*\* 5 287 salariés et 3 654 décideurs d'entreprises (Danemark, Allemagne, France, Italie, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Suède, Espagne et Royaume-Uni) ont été interrogés en avril 2021.*



**TeamViewer**

**Handelsblatt**  
**RESEARCH INSTITUTE**

# ► Une transformation du travail en profondeur

Le travail du futur va connaître de profondes mutations dues principalement à la transformation numérique. Celle-ci va introduire dans le monde de l'entreprise de nouvelles technologies qui auront à la fois une influence sur la façon de travailler et sur les qualifications dont il faudra disposer pour faire face à ces évolutions.



# La place de la technologie

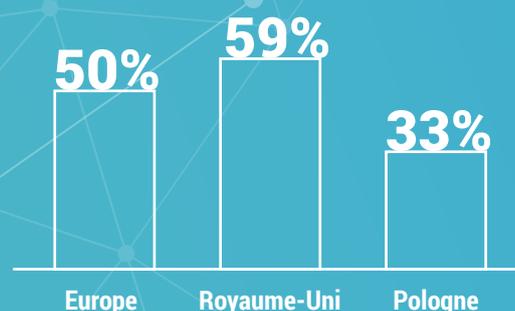
Nous vivons actuellement « **la quatrième révolution industrielle** ». Elle se caractérise par la transformation numérique des entreprises et l'introduction de nouvelles technologies qui vont fortement influencer le monde du travail du futur. Parmi elles : les plateformes numériques, l'internet des objets, les technologies de communication numérique et les logiciels de collaboration, la cybersécurité, l'analyse nécessaire d'un grand volume de données, l'informatique en nuage, l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la réalité augmentée, la réalité mixte et la réalité virtuelle, la chaîne de blocs, la fabrication additive, les robots mobiles autonomes et la conduite autonome.

## Les avantages de la transformation numérique

Pour deux tiers des personnes interrogées, **la cybersécurité va tenir un rôle important dans leur environnement professionnel**. Sont ensuite cités les plateformes numériques et les technologies de communication ou les logiciels de collaboration. Ces trois évolutions sont actuellement celles pour lesquelles les entreprises ont le plus progressé dans leur transformation numérique – un état d'avancement plus manifeste du côté des grandes entreprises. **Les employés sont ouverts aux technologies** qui pourraient devenir pertinentes pour leur métier. La majorité des personnes interrogées s'attend à ce que les salariés soient libérés des tâches routinières et chronophages ou dangereuses, et qu'à l'avenir ils collaborent plus étroitement avec les machines. Les entreprises associent majoritairement des avantages économiques à la numérisation de leurs domaines d'activité. L'objectif premier, améliorer la qualité de leurs produits ou de leurs prestations, puis en second, réduire les coûts.

### CHIFFRES CLÉS

La part des employés européens convaincus que les nouvelles technologies n'auront pas d'effets tangibles sur leur emploi parce que leurs tâches principales ne seraient pas automatisables.



## La place de la technologie



### Les moyens de l'accomplir

Pour relever les défis posés par la transformation numérique, les décideurs d'entreprises estiment que des programmes de formation continue sont nécessaires pour leurs salariés.

**La protection des données figure en deuxième place des challenges à conduire.** Les employés placent également ces deux défis en premier, avec cependant une priorité inversée. S'agissant de l'ouverture face aux innovations, plus de la moitié des

décideurs européens craignent que nombre de leurs employés ne se sentent dépassés par des modifications de leur environnement de travail si une évolution technologique devait s'effectuer trop rapidement. **Les salariés, quant à eux, sont satisfaits de l'attitude ouverte face aux innovations de leur environnement de travail.** Et on peut donc s'attendre à une pression des employés « du bas vers le haut » pour demander plus d'innovations.

# Vers de nouvelles formes de travail

## CHIFFRES CLÉS

**27 %**

des employés pensent que le travail en entreprise prendra une forme hybride entre distanciel et présentiel.



**22 %**

est la deuxième option la plus plébiscitée, pour un travail occasionnellement en dehors des locaux de l'entreprise.

**17 %**

seulement seraient en faveur de travailler uniquement à distance.

Depuis le printemps 2020, la pandémie de Covid-19 a eu de profondes répercussions en entreprise en favorisant le développement du travail à distance. Reste à savoir si cette nouvelle façon de travailler va durablement modifier l'organisation des entreprises. La majorité des personnes interrogées pensent qu'un **mélange flexible entre travail à distance et travail en présentiel devrait s'établir dans le futur.**

D'ailleurs, les entreprises soutiennent déjà activement le travail à distance au niveau de l'infrastructure et de la sécurité informatiques. S'agissant des avantages du télétravail, figurent en priorité pour les employeurs la réduction des coûts de fonctionnement et l'impact environnemental moindre, et pour les employés : **le gain de temps** sur les trajets ainsi que **l'élimination des frais de déplacement.** Pour ce qui est des inconvénients, les employeurs et les employés se rejoignent pour citer en premier **la disparition des contacts sociaux au quotidien.** Ils s'accordent également à dire que les canaux numériques de communication ne constituent pas un substitut adéquat aux rencontres personnelles.

# Les nécessaires futures qualifications

La numérisation va avoir des effets sur les compétences requises pour de nombreux métiers. **Employeurs et employés s'accordent sur le fait que de nouvelles qualifications vont devenir indispensables.** Pour les décideurs d'entreprises, la conscience de la **sécurité informatique et de la protection des données** est la première compétence citée. Pour les employés, il s'agit de **compétences en ligne (applications numériques, services disponibles sur internet)**. Afin de répondre à ces besoins en qualifications, les employeurs avancent en grande majorité la formation continue des employés actuels (bien avant le recrutement effectué en externe sur le marché du travail). Ceux-ci affichent d'ailleurs la volonté de continuer à se former et ont donc conscience des enjeux. Plus de la moitié des employeurs estiment qu'il leur incombe de donner la première impulsion. Pour développer cette démarche de formation continue, les décideurs pensent donc investir autant, voire plus dans les cinq prochaines années en la matière. Pour eux, **les offres d'auto-apprentissage numérique sont le premier type de formation** continue qu'ils imaginent pour le futur, tandis que les employés préfèrent un apprentissage mixte.

**49 % des employeurs et 48 % des salariés estiment que des qualifications vont devenir indispensables du fait de la numérisation.**

**Parmi les compétences du futur : la sécurité informatique et la protection des données, les capacités d'adaptation et d'évolution ou encore les compétences en ligne.**



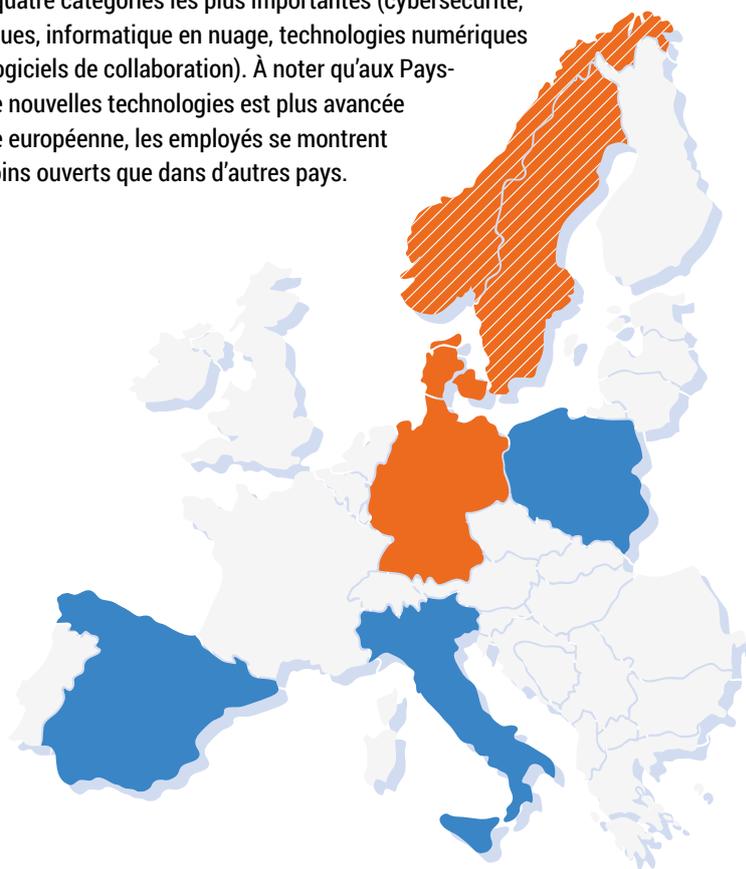
# D'un pays à l'autre, des perceptions différentes

Des employés et employeurs de dix pays ont été interrogés et il est intéressant de constater que les perceptions peuvent différer d'un pays à l'autre et d'un sujet à l'autre.

## DANEMARK, ALLEMAGNE, NORVÈGE ET SUÈDE

### globalement moins utilisateurs des nouvelles technologies

S'agissant de l'utilisation des nouvelles technologies, le Danemark, l'Allemagne, la Norvège et la Suède sont globalement inférieurs à la moyenne. La Suède, toutefois, se classe avec les Pays-Bas et le Royaume-Uni dans la moyenne supérieure dans les quatre catégories les plus importantes (cybersécurité, plateformes numériques, informatique en nuage, technologies numériques de communication/logiciels de collaboration). À noter qu'aux Pays-Bas, si l'utilisation de nouvelles technologies est plus avancée que dans la moyenne européenne, les employés se montrent significativement moins ouverts que dans d'autres pays.



## NORVÈGE ET SUÈDE

### la formation continue confiée aux salariés

L'Allemagne, la plus grande puissance économique de l'Europe, se classe en dessous de la moyenne aussi bien au niveau de l'utilisation des technologies innovantes que pour l'ouverture des employés envers ces technologies dans leur métier. On observe des résultats similaires pour le Danemark, la Suède et la Norvège. À l'inverse, en Italie, en Pologne et en Espagne, on constate une attitude très positive et une grande ouverture d'esprit vis-à-vis des nouvelles technologies (et donc une forte conscience des défis associés).

## ITALIE, POLOGNE ET ESPAGNE

### une grande ouverture d'esprit envers les nouvelles technologies

Pour les entreprises des pays tels que la Pologne, l'Italie et l'Espagne, le manque de qualifications de leurs employés représente un obstacle à l'utilisation de technologies numériques. La formation continue représente alors une option pour lever ce frein. C'est tout particulièrement vrai pour les entreprises des Pays-Bas, de la Pologne et de l'Allemagne. Quant à savoir qui doit prendre en charge cette formation continue, il faut noter que c'est en Norvège et en Suède que les entreprises estiment le plus que c'est à l'employé de s'en charger.

# Questions à...



**Dr. Sven Jung**

Chef de l'intelligence  
économique, Handelsblatt  
Research Institute

## **Quelles sont les principales inquiétudes des salariés face au télétravail ?**

« Tout d'abord, ce que les employés considèrent comme un inconvénient ou une préoccupation concernant le télétravail, c'est le manque de rapports sociaux dans le travail quotidien. Ensuite, c'est l'absence de séparation entre le travail et la vie privée. Vient en troisième position la consommation d'électricité plus élevée et le coût plus élevé de l'équipement informatique et du matériel de bureau. Enfin, la difficulté de développer une culture d'entreprise et un sentiment d'appartenance à une équipe parce que tout le monde est isolé chez soi. »

## **Qu'est-ce qui détermine le succès du télétravail, d'un point de vue technique ?**

« Je pense que cela vient avec l'ouverture à l'innovation. C'est clairement une nécessité. Si vous regardez chez nous, les outils de communication sont mis en œuvre de manière globale parce qu'ils sont fondamentalement les mêmes pour tout le monde. Il faut également un logiciel facile à utiliser et à comprendre, qui peut être appris en quelques jours, sinon l'adoption n'aura pas lieu. Une fois que vous avez clairement montré la facilité et la valeur de ces outils, les gens les adorent dès la deuxième semaine. »



**Georg Beyschlag**

Vice-président exécutif de la  
stratégie et du développement de  
l'entreprise chez TeamViewer



---

Créée en 2005, la société informatique **TeamViewer** est axée sur les technologies sur le Cloud, afin de proposer une assistance et une collaboration à distance en ligne à l'échelle mondiale.

**Handelsblatt**  
**RESEARCH INSTITUTE**

---

**Le Handelsblatt Research Institute (HRI)** est un institut de recherche indépendant membre du Handelsblatt Media Group. Il réalise des études scientifiques sur commande de ses clients tels que des entreprises, des investisseurs financiers, des associations, des fondations et des organismes publics.

**Les Echos**  
**Le Parisien**  
MÉDIAS

---

Découvrez la plateforme L'Entreprise à Distance <https://teamviewer.lesechos.fr/>



Pour en savoir plus sur TeamViewer :

**[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)**

Pour consulter l'étude :

**Le travail 4.0 : à quoi ressemblera notre travail à l'avenir ?**