

### **Le travail hybride : Expression Ã la mode ou rÃ©alitÃ© ?**

#### **Internet**

PostÃ© par : JulieM

PubliÃ©e le : 15/5/2023 14:00:00

Si les mÃ©dias spÃ©cialisÃ©s parlent encore en 2023 de l'Ã©volution vers des postes de travail hybrides, cet engouement ne correspond tout simplement pas Ã la rÃ©alitÃ©. MÃªme le remplacement supposÃ© des tÃ©lÃ©phones de bureau par des smartphones n'a pas encore eu lieu. Tels sont les rÃ©sultats d'une enquÃªte reprÃ©sentative.

En mars dernier, l'institut d'Ã©tudes de marchÃ© indÃ©pendant Norstat a rÃ©alisÃ© pour le compte de Snom Technology, marque premium de tÃ©lÃ©phonie VoIP, une enquÃªte reprÃ©sentative sur le thÃ©me du travail hybride et de l'Ã©quipement de tÃ©lÃ©communication dans le cadre du tÃ©lÃ©travail.

L'enquÃªte a Ã©tÃ© menÃ©e auprÃ¨s de 4 822 salariÃ©s (employÃ©s d'entreprises) en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne et au Royaume-Uni. Les questions portaient sur la possession d'un poste fixe au bureau, sur le degrÃ© de satisfaction liÃ© Ã cet Ã©quipement, sur les pratiques du travail hybride et sur les Ã©quipements utilisÃ©s dans ce contexte.

#### **Vive la tÃ©lÃ©phonie VoIP !**

Le remplacement prÃ©dit des postes tÃ©lÃ©phoniques de bureau en raison de l'Ã©volution des modes de travail n'a pas eu lieu. 62 % des personnes interrogÃ©es utilisent toujours un tÃ©lÃ©phone VoIP dans leur bureau.

En comparaison, la part des postes de travail Ã©quipÃ©s de tÃ©lÃ©phones fixes Ã©tait de 66 % en novembre 2021. Ce changement minime contredit les hypothÃ¨ses et souligne une fois de plus l'importance que les entreprises accordent aux tÃ©lÃ©phones VoIP.

Les personnes disposant d'un poste fixe Ã leur bureau (3 003 personnes) ont Ã©galement Ã©tÃ© interrogÃ©es par Snom sur leur degrÃ© de satisfaction concernant leur terminal VoIP filaire ou sans fil. 69 % des personnes interrogÃ©es dans les cinq pays ont exprimÃ© un avis positif et ont soulignÃ©, entre autres, la capacitÃ© de rester joignables partout dans les locaux de l'entreprise (32 % en France), la diversitÃ© des fonctions (26 % en moyenne, mais 22 % en France) et la qualitÃ© audio du terminal (9% en France).

Mais tous les tÃ©lÃ©phones VoIP ne se valent pas, c'est aussi un enseignement de l'Ã©tude : au total, 31 % des participants se sont dÃ©clarÃ©s mÃ©contents de leur Ã©quipement de bureau. Ainsi, 15 % se sont plaints d'Ãªtre attachÃ©s Ã leur bureau, 10 % d'Ãªtre limitÃ©s sur leur tÃ©lÃ©phone et, enfin, un petit groupe s'est plaint du design d'Ã©quipement de leur appareil (6 %).

#### **Le travail hybride ? Si c'est le cas, avec le matÃ©riel de l'entreprise**

L'arrivÃ©e de nouveaux modÃ¨les de travail dans les entreprises est l'une des tendances les plus actuelles dans l'environnement B2B. Les participants Ã l'Ã©tude ont donc Ã©tÃ© interrogÃ©s sur leur propre expÃ©rience du travail hybride.

Or, le fossÃ© entre la prÃ©valence supposÃ©e du phÃ©nomÃ¨ne sur le marchÃ© et les pratiques professionnelles rÃ©elles s'avÃ¨re particuliÃ¨rement important. Comme le souligne l'Ã©tude, la

proportion d'employÃ©s qui utilisent effectivement le modÃ¨le de travail hybride pour eux-mÃªmes est en fait nettement plus faible qu'on ne le pense.

Sur les 3 003 personnes interrogÃ©es disposant d'un tÃ©lÃ©phone de bureau dans les cinq pays, seuls quatre participants Ã l'Ã©tude sur dix utilisent des modÃ¨les de travail plus flexibles comme le tÃ©lÃ©travail ou le travail hybride.

Concernant la France, on note que le travail hybride est trÃ¨s peu utilisÃ©, notamment car aucune loi n'impose le recours Ã ce mode de travail. Dans les faits, seuls 3 collaborateurs sur 10 pratiquent le travail hybride. Ce chiffre est Ã comparer par exemple Ã ceux du Royaume-Uni ou de l'Espagne oÃ¹ 56 % et 50 % des collaborateurs pratiquent le travail hybride.

L'enquÃªte Snom a Ã©galement fait Ã©tat de fluctuations similaires dans l'Ã©quipement de tÃ©lÃ©phonie pour le tÃ©lÃ©travail. Contrairement au tÃ©lÃ©phone de bureau, environ 81 % des participants Ã l'Ã©tude ayant un modÃ¨le de travail flexible (1 295) sont satisfaits de leur Ã©quipement pour les appels professionnels depuis leur domicile. En France, ce pourcentage chute Ã 77 %, alors qu'il monte Ã 91 % en Espagne.

A l'exception de l'Espagne, oÃ¹ 42 % des participants utilisent leur smartphone pour la moitiÃ©, voire la totalitÃ© de leurs communications d'entreprise depuis leur domicile, les appareils mobiles sont utilisÃ©s de maniÃ¨re plus sporadique, mais en moyenne par plus des trois quarts des personnes interrogÃ©es, pour des appels professionnels. L'Allemagne est le pays qui compte le moins d'utilisateurs de smartphones, avec 66 % des personnes interrogÃ©es. L'Espagne en compte 87 %, suivie de l'Italie (83 %), du Royaume-Uni (80 %) et de la France (71 %).

En revanche, la situation est la mÃªme dans tous les pays en ce qui concerne les casques. En moyenne, 68 % des personnes interrogÃ©es passent des appels professionnels avec des Ã©couteurs et les utilisent Ã©galement en gÃ©nÃ©ral trois jours sur cinq.

Bien que l'enquÃªte ne permette pas de tirer des conclusions chiffrÃ©es quant Ã la rÃ©ticence des employÃ©s ou des entreprises Ã adopter des modes de travail hybrides, les dÃ©clarations concernant l'Ã©quipement de tÃ©lÃ©communication et son utilisation dans le tÃ©lÃ©travail montrent que les entreprises sont peut-Ãªtre plus prÃªtes Ã ce changement que leurs employÃ©s.

En matiÃ¨re d'Ã©quipement, un point commun se dÃ©gage entre tous les pays. Qu'il s'agisse de smartphones ou de casques, prÃ¨s des deux tiers des travailleurs hybrides utilisent des appareils professionnels, c'est-Ã-dire des Ã©quipements fournis par l'entreprise. L'Ã©tude donne diffÃ©rentes indications pour le marchÃ© franÃ§ais concernant l'attribution d'Ã©quipements professionnels pour le tÃ©lÃ©travail. 50% des smartphones appartiennent Ã l'entreprise. Cette part passe mÃªme Ã 71 % pour les casques.

"Ces indications issues de la vie quotidienne au bureau ou Ã la maison sont pour nous d'une grande valeur", commente Fabio Albanini, Head of International Sales chez Snom. "GrÃ¢ce Ã ces donnÃ©es, il est possible de dÃ©terminer clairement si une stratÃ©gie produit donnÃ©e correspond Ã la pratique et aux attentes des utilisateurs finaux, et de dÃ©finir avec prÃ©cision si une tendance a le potentiel d'initier un changement de mentalitÃ© Ã court terme".