



Décisions clés

- Quels activités et processus doivent être automatisés ? Parmi ceux qui ne le peuvent pas, lesquels doivent être exécutés sur site et lesquels peuvent être effectués à distance ?
- Quelles sont les attentes que vous définirez pour les partenaires en amont (par exemple, les fournisseurs, les sous-traitants) et en aval (par exemple, les canaux) dans le cadre du travail hybride ?
- Quelles mesures incitatives, le cas échéant, devez-vous proposer à ceux qui n'ont pas la souplesse nécessaire pour travailler à distance, compte tenu de la nature de leur travail ?

Check-list des actions clés

- 1 **Identifiez les processus opérationnels qui peuvent être automatisés** ([en savoir plus en consultant le Guide de démarrage rapide sur l'informatique hybride](#))
 - Évaluez et déterminez les processus opérationnels qui peuvent être automatisés pour éliminer les besoins de travail sur site
 - Améliorez les diagnostics automatisés pour envoyer des journaux d'erreurs plus spécifiques, de manière à ce qu'ils puissent être diagnostiqués à distance
- 2 **Évaluez les processus non automatisés afin de déterminer ce qui doit être fait sur site**
 - Étudiez les enseignements tirés du travail à distance pendant la pandémie pour vous inciter à réexaminer les exigences sur site des processus non automatisés
- 3 **Proposez à vos collaborateurs les ressources et la formation nécessaires pour le travail hybride**
 - Instaurez des cadres pour permettre aux collaborateurs de travailler avec souplesse en conservant des garde-fous en vue de répondre à leurs besoins spécifiques sans compromettre les besoins de l'entreprise
 - Prenez conscience chaque rôle impliquera des exigences différentes. Respectez les sacrifices personnels que cela implique
 - En plus de prioriser la sécurité physique, tenez compte du bien-être mental
- 4 **Définissez explicitement votre modèle d'engagement/collaboration d'équipe**
 - Définissez les normes de l'équipe (par exemple, lorsque votre équipe doit être physiquement co-localisée)
- 5 **Gérez les résultats au lieu des entrées**
 - Repensez vos indicateurs de performance clés axés sur les résultats dans le travail hybride (p. ex., comment mesurer les résultats, comment équilibrer les critères stricts avec le bien-être de vos collaborateurs) pour garantir des performances durables
- 6 **Établissez des indicateurs et des mécanismes d'alerte de pointe**
 - Introduisez des mécanismes de maintenance prédictive pour vos opérations afin de minimiser les temps d'arrêt
 - Proposez des programmes de « bien-être préventif » à vos collaborateurs à l'aide d'outils d'analyse de l'espace de travail (p. ex., surveillance du sentiment des employés, trafic d'e-mails, fréquence des réunions)
- 7 **Définissez des attentes claires pour les fournisseurs et les partenaires**
 - Définissez les normes et les attentes de vos engagements auprès des partenaires (par exemple, les sous-traitants et les fournisseurs) pour passer au travail hybride
 - Utilisez l'engagement à distance comme fondement pour améliorer les décisions d'approvisionnement axées sur les données
 - Adaptez votre stratégie de communication avec les fournisseurs, y compris le partage des bonnes pratiques avec les communautés de fournisseurs et la communication en groupe




« Avant la pandémie, nombreuses ont été les initiatives nécessaires pour nous convaincre que le travail à distance pouvait fonctionner. Au cours de la pandémie, nous avons dû faire tout ce qu'il fallait pour que cela fonctionne. Maintenant que nous y sommes parvenus, nous ne ferons pas marche arrière. »

–Noelle Walsh-Elwell

Vice-présidente senior, opérations
Cloud et innovation, Microsoft



Risques et opportunités

	Attentes de vos collaborateurs concernant votre rôle d'employeur
Talents	Niveaux de satisfaction des collaborateurs et de réduction des effectifs Stratégies des concurrents concernant le travail hybride
	Adoption de modèles de travail hybrides dans l'ensemble des régions géographiques et de l'économie, y compris avec les fournisseurs et les clients
Culture	Dynamique de travail au sein des équipes et entre celles-ci
	Nouveaux outils visant à faciliter l'automatisation, la gestion à distance, la maintenance prédictive et la business intelligence
Outils	

Autres ressources

1. [Livre blanc sur la transformation numérique de Microsoft : votre feuille de route pour une entreprise à dominante numérique](#)
2. [Témoignage de Microsoft : discussion informelle avec la Vice-présidente de Microsoft Noelle Walsh-Elwell](#)
3. [Témoignage de Microsoft : le datacenter virtuel de Microsoft ancre « le cloud » dans la réalité](#)