



# Le guide du travail hybride

Préparez votre entreprise pour l'avenir

**dstny**

make • hybrid • work

Le travail hybride n'est plus une tendance – c'est simplement devenu notre manière de travailler aujourd'hui.

Ce qui avait commencé comme une solution d'urgence pendant le Covid est devenu une façon intelligente de travailler : plus productive, plus flexible et plus satisfaisante.

Mais penser que quelques jours de télétravail suffisent serait une erreur. **Cela demande bien plus : une vision claire, les bons outils et un plan solide.**

Chez Dstny, nous avons déjà aidé de nombreuses entreprises en Europe à mettre en place le travail hybride de façon efficace.

Dans ce guide, découvrez les cinq piliers essentiels et comment mieux aligner vos collaborateurs, vos processus et vos technologies.

Let's go !



# Sommaire

**4**

C'est quoi le travail hybride ?

**5**

Pourquoi un modèle de travail hybride est-il si important ?

**6**

Avantages et défis du travail hybride

**8**

Comment réussir le travail hybride ?

**9**

Pilier 1  
Expérience employé

**10**

Pilier 2  
Expérience client

**11**

Pilier 3  
Intégrations

**12**

Pilier 4  
Mobilité

**13**

Pilier 5  
IA et automatisation

**15**

Dstny peut vous aider à maîtriser le travail hybride



# C'est quoi, le travail hybride?

Le travail hybride, tel que défini par **Eurofound**, est une combinaison de travail à la fois dans les locaux de l'employeur et dans d'autres lieux, rendue possible grâce aux technologies modernes de l'information et de la communication.

Mais **c'est bien plus qu'un simple changement logistique**. Le travail hybride consiste à repenser la manière dont nous collaborons, communiquons et créons de la valeur.

Les organisations qui adoptent des modèles de travail flexibles découvrent une **plus grande agilité, une amélioration du bien-être des employés et une expérience client enrichie**. Lorsque les collaborateurs peuvent travailler dans un environnement où ils s'épanouissent, les entreprises prospèrent avec eux.

# Pourquoi un modèle de travail hybride est-il si important ?

Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Selon **Quixy**, 83 % des employés dans le monde préfèrent un modèle de travail hybride, et 37 % envisageraient de changer d'emploi si le télétravail n'était pas une option. Ce n'est pas qu'une simple préférence, c'est un risque business. Le turnover coûte cher, perturbe les équipes... et peut être évité.

Sans surprise, de plus en plus d'entreprises s'adaptent. Et ça porte ses fruits. Une étude **d'Accenture** montre que 63 % des entreprises à forte croissance adoptent le modèle "Productivity Anywhere", qui combine flexibilité et performance.

## Les données récentes de McKinsey confirment cette tendance :

**58 %** des employés se sentent plus productifs en hybride.

**54%** estiment que cela améliore l'inclusion et la diversité au travail.

**45 %** déclarent un engagement plus fort.

**36 %** constatent une meilleure satisfaction client.

Même les gouvernements s'y intéressent. **La directive européenne sur l'équilibre vie professionnelle-vie privée** encourage le travail flexible pour soutenir le bien-être des salariés. Dans le même esprit, le droit de demander un aménagement flexible offre un cadre légal permettant aux employés d'adapter leur organisation à leur vie.

**En résumé : le travail hybride n'est plus un bonus, c'est un incontournable – pour attirer les talents, rester compétitif et répondre aux nouvelles attentes.**

# 83%

des employés dans le monde préfèrent un modèle de travail hybride

# 37%

des salariés envisageraient de changer d'emploi si le télétravail n'était pas une option

# 63%

des entreprises à forte croissance adoptent le modèle « Productivity Anywhere »

# Avantages et défis du travail hybride

Le travail hybride apporte de nombreux avantages, mais aussi son lot de défis spécifiques. Comprendre les deux est essentiel pour concevoir un modèle efficace.

## Selon une étude réalisée par Gallup,

les employés en mode hybride ont identifié les avantages et défis suivants :

### ✓ Principaux avantages

- Meilleur équilibre vie pro / vie perso – **76 %**
- Utilisation plus efficace du temps – **64 %**
- Réduction du burnout – **61 %**
- Liberté de choisir son lieu de travail – **57 %**
- Productivité accrue – **52 %**

### ✗ Principaux défis

- Accès limité aux ressources / outils – **31 %**
- Sentiment de déconnexion avec la culture d'entreprise – **28 %**
- Collaboration d'équipe affaiblie – **24 %**
- Communication réduite entre les équipes – **18 %**
- Difficulté à coordonner les emplois du temps – **17 %**

Malgré certains défis, la plupart des entreprises rapportent une transition réussie. Selon une enquête de **PwC** auprès de 133 dirigeants, 83 % estiment que le passage au travail à distance a été un succès. Les employés en tirent également des bénéfices : **Owl Labs** a constaté que l'absence de trajet quotidien fait gagner en moyenne 72 minutes par jour aux télétravailleurs, soit l'équivalent de six heures supplémentaires par semaine.

Cependant, le modèle n'est pas exempt de pièges. **The Economist** révèle que 28 % des employés travaillant à distance se sentent désorientés, tandis que **Backlinko** indique que 21 % éprouvent des difficultés liées au fait de rester trop souvent à la maison, et 15 % citent la solitude comme un problème majeur.

Ces enseignements soulignent la nécessité d'une conception réfléchie. Pas seulement des politiques hybrides, mais une approche globale reposant sur la structure, le soutien, la stratégie et les bons outils de communication.



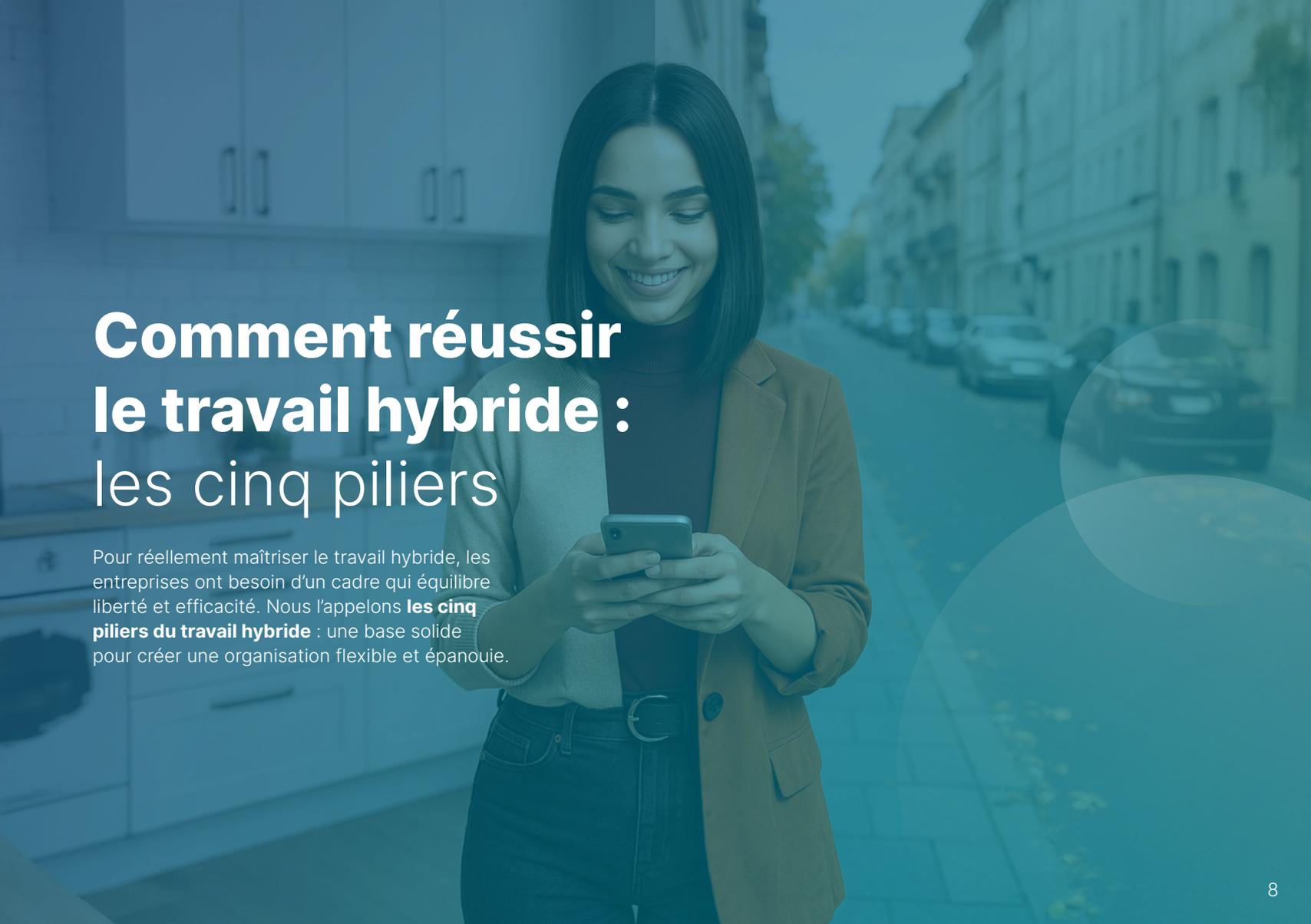
“

La réussite dans un environnement de travail hybride exige que les employeurs cessent de considérer le travail à distance ou hybride comme une stratégie temporaire ou de court terme, et l’abordent plutôt comme une véritable opportunité.

**George Penn**  
*Managing Vice President*

**Gartner®**

”



# Comment réussir le travail hybride : les cinq piliers

Pour réellement maîtriser le travail hybride, les entreprises ont besoin d'un cadre qui équilibre liberté et efficacité. Nous l'appelons **les cinq piliers du travail hybride** : une base solide pour créer une organisation flexible et épanouie.

# 1.

## Expérience employé

La confiance envers les dirigeants est un puissant levier de performance, mais elle fait défaut dans de nombreuses organisations. Selon **Accenture**, seulement 29 % des employés estiment que leurs dirigeants placent leurs intérêts en priorité. Le travail hybride représente une occasion de reconstruire cette confiance. Mais il ne s'agit pas d'imposer des jours de présence au bureau, il s'agit de favoriser un engagement véritable.

Les recherches de **Gallup** montrent que des retours constructifs et réguliers génèrent quatre fois plus d'engagement que le simple fait d'avoir un planning de présence bien défini. Cela suggère que les entreprises doivent moins se concentrer sur où les gens travaillent, et davantage sur comment ils vivent leur travail.

Si le télétravail a indéniablement augmenté la productivité, il a aussi brouillé les frontières entre vie professionnelle et vie personnelle — et pas toujours de manière saine. Les données de **Microsoft** révèlent que les employés sont interrompus environ 275 fois au cours d'une journée de travail standard de huit heures, par des distractions telles que les e-mails, les messages instantanés ou les réunions improvisées. Pour protéger le temps de concentration et éviter la surcharge cognitive, les dirigeants doivent concevoir intentionnellement des plannings hybrides. Cela implique d'utiliser l'IA pour automatiser les tâches répétitives, de fixer des règles claires de communication et d'instaurer des plages horaires communes favorisant un travail en profondeur, sans interruptions.

# x4

Un feedback constructif génère quatre fois plus d'engagement que le simple fait d'avoir un planning de présence "bien réglé".

# 275

Nombre d'interruptions subies en moyenne par les employés au cours d'une journée de travail de 8 heures.

# 2.

## Expérience client

Une excellente expérience client commence en interne, avec des équipes responsabilisées et connectées.

La technologie joue un rôle clé, mais seulement lorsqu'elle est alignée sur les besoins des employés. Une enquête mondiale menée par **NTT Data** révèle que les organisations dont les stratégies d'expérience employé (EX) et d'expérience client (CX) sont fortement alignées ont 5 fois plus de chances d'obtenir des scores de satisfaction client parmi les meilleurs.

Quand les employés se sentent soutenus, les clients le ressentent aussi. Selon **McKinsey**, après l'adoption de modèles hybrides, 36 % des organisations ont constaté une augmentation mesurable de la satisfaction client.

**Pour offrir une CX remarquable, les entreprises doivent donner à leurs collaborateurs les outils nécessaires pour collaborer sans friction, répondre plus vite et rester productifs — où qu'ils se trouvent.**

# 36%

des organisations ont constaté une augmentation mesurable de la satisfaction client.

# 5x

plus susceptibles d'obtenir d'excellents scores de satisfaction client grâce à un fort alignement entre l'EX et la CX.

# 3.

## Intégrations

Les nouveaux outils sont formidables, mais seulement s'ils fonctionnent ensemble et sont déployés correctement. Selon **Quixy**, 1 employé sur 5 estime que son entreprise n'en fait pas assez pour soutenir l'adoption des nouveaux outils hybrides. Une occasion manquée.

Une étude récente de **Lucid Software** menée auprès d'entreprises britanniques révèle que seulement 38 % ont mis en place des outils de collaboration conçus pour le travail hybride, et à peine 29 % proposent des formations pour les utiliser. Plus inquiétant encore, 20 % des employés envisagent déjà de quitter leur entreprise à cause de politiques insuffisantes concernant les outils hybrides. Cela montre combien il est essentiel non seulement d'acheter des solutions, mais aussi de les intégrer intelligemment et de soutenir leur adoption grâce à la formation et à la conduite du changement.

Visez des intégrations plug-and-play avec des API ouvertes. Les configurations no-code ou low-code garantissent que vos systèmes communiquent entre eux, facilitent l'onboarding et éliminent les silos de données. Des systèmes intégrés ne sont pas seulement plus efficaces : ils favorisent une collaboration plus intelligente et plus rapide.

# 20%

des employés estiment que leur entreprise ne fait pas assez pour accompagner l'adoption de nouveaux outils hybrides.

# 68%

des entreprises britanniques n'ont pas déployé d'outils de collaboration dédiés au travail hybride.

# 20%

des employés envisagent déjà de quitter leur entreprise en raison de politiques insuffisantes concernant les outils hybrides.

# 4.

## Mobilité

Le travail hybride n'est pas vraiment hybride s'il n'est que partiellement mobile. La véritable mobilité signifie permettre aux collaborateurs de travailler de n'importe où, de façon sécurisée, efficace et sans compromis. Cela exige des outils cloud-first, mobile-native et totalement intégrés aux processus de travail.

Mais les entreprises sont souvent à la traîne. Selon **Osterman Research**, 97 % des applications cloud utilisées en entreprise ne sont pas autorisées, ce qui signifie que les employés se tournent vers de la shadow IT pour combler les lacunes fonctionnelles.

Et la mobilité est cruciale : 75 % de la main-d'œuvre mondiale est aujourd'hui mobile, et 62 % des employés utilisent régulièrement plusieurs appareils pour accomplir leur travail, selon **Gitnox**. Mais sans politiques de communication claires ni gestion sécurisée des terminaux, le travail mobile peut se retourner contre l'entreprise : 53 % des employés ont du mal à se déconnecter en dehors des heures de travail.

Pour exploiter pleinement le potentiel de la mobilité, les organisations doivent privilégier des outils sécurisés et mobile-first, tout en protégeant le bien-être des collaborateurs grâce à des règles de déconnexion et des limites claires.

# 97%

des applications cloud utilisées en entreprise ne sont pas autorisées.

# 75%

de la main-d'œuvre mondiale est mobile.

# 62%

des employés passent régulièrement d'un appareil à l'autre pour accomplir leur travail.

# 5.

## IA et automatisation

Le travail hybride n'est qu'une étape du parcours de transformation digitale, et l'IA en devient rapidement la pierre angulaire. Selon le **MIT Sloan**, 87 % des organisations dans le monde estiment que l'IA leur apportera un avantage concurrentiel. D'après **Hostinger**, 42 % des entreprises envisagent déjà d'adopter l'IA dans un futur proche.

Les outils d'automatisation peuvent prendre en charge les tâches routinières comme la prise de notes en réunion, le routage des appels ou encore le reporting, libérant ainsi les employés pour se concentrer sur ce qui compte vraiment : la résolution de problèmes, la créativité et les relations humaines.

Les données de **Microsoft** suggèrent également que l'IA pourrait devenir un allié puissant pour nous faire gagner du temps. Mais, comme ils le rappellent, la technologie seule ne résout pas tout. Microsoft recommande d'appliquer la règle des 80/20 : prioriser les 20 % de tâches qui apportent 80 % de la valeur et automatiser le reste. L'entreprise insiste aussi sur l'importance de repenser les processus autour des agents IA, plutôt que de les superposer à des systèmes déjà défaillants.

Les entreprises tournées vers l'avenir ne se contentent pas d'adopter l'IA : elles construisent une culture qui soutient l'automatisation et l'amélioration continue.

# 87%

des organisations dans le monde estiment que l'IA leur offrira un avantage concurrentiel.

# 42%

des entreprises envisagent déjà d'adopter l'IA dans un avenir proche.

# Dstny peut vous aider à maîtriser le travail hybride

Chez Dstny, nous savons ce qu'il faut pour réussir dans un monde hybride. Nous proposons des solutions de communication cloud et mobile-first qui permettent aux équipes de mieux travailler, où qu'elles soient.

Nos outils favorisent une collaboration fluide, des intégrations intuitives et une expérience client qui fait la différence. Que vous soyez au début de votre transition vers l'hybride ou en train d'optimiser votre organisation existante, nous sommes là pour vous accompagner.

**Envie d'en savoir plus ?** Contactez dès aujourd'hui votre Dstny local.



**Belgique**

[www.dstny.be](http://www.dstny.be)



**Danemark**

[www.dstny.dk](http://www.dstny.dk)



**France**

[www.dstny.fr](http://www.dstny.fr)



**Allemagne**

[www.easybell.de](http://www.easybell.de)



**Pays-Bas**

[www.dstny.nl](http://www.dstny.nl)



**Suède**

[www.dstny.se](http://www.dstny.se)

dstiny

make • hybrid • work