

The logo for Ivanti, consisting of the word "ivanti" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a small square dot above it. The logo is positioned on the left side of a red banner that features a network diagram of yellow lines and nodes on the right side.

ivanti

Rapport d'enquête sur le télétravail

Les professionnels de l'IT constatent une augmentation des problèmes de sécurité en raison de l'explosion du télétravail

Introduction

La pandémie de COVID-19 a bouleversé le quotidien de travail de la plupart des entreprises, qui ont dû s'ajuster au télétravail de leurs collaborateurs. C'est particulièrement vrai pour les départements IT. Ils ont dû assurer le support des collaborateurs en télétravail alors qu'ils étaient eux-mêmes en pleine transition pour fournir des services IT depuis leur domicile.

Cette enquête porte sur l'état du département IT dans ce nouvel environnement de télétravail. Après avoir interrogé plus de 1 600 professionnels de l'IT, notre conclusion s'impose : la charge de travail a augmenté. En effet, lors de cette enquête, 63 % des personnes interrogées ont signalé que leur charge de travail IT a augmenté depuis le passage au télétravail.

Globalement, même si presque tout s'est bien passé lors du passage à un environnement de télétravail, l'exception reste l'augmentation des incidents de sécurité. En fait, 66 % des personnes interrogées ont constaté une augmentation du nombre d'incidents de sécurité dans leur environnement distant étendu. Les principaux problèmes sont les suivants :



Le présent rapport détaille les résultats de notre enquête.



Combien de collaborateurs sont réellement en télétravail ?

43 % des professionnels déclarent que 75 % de leurs collaborateurs sont désormais en télétravail. Et 35 % indiquent que 100 % de leurs collaborateurs travaillent à distance.

- Ce qui est intéressant, c'est que toutes les personnes interrogées affirment qu'au moins une partie des collaborateurs travaille à distance.

93 % des personnes interrogées déclarent que le nombre de télétravailleurs a augmenté au cours de ces derniers mois. Cette augmentation est due à plusieurs facteurs :

- Exigences gouvernementales : 67 %
- Décision de la Direction : 63 %
- Changement de situation familiale : 25 %
- Choix du collaborateur : 24 %



Comment les professionnels de l'IT s'adaptent-ils pour assurer un support continu.

Avec tous ces changements, les professionnels de l'IT travaillent dur pour assurer un support continu aux collaborateurs. Pour gérer le passage au télétravail, les professionnels de l'IT ont dû effectuer les opérations suivantes :



70%

Ont augmenté l'accès VPN pour accepter davantage de collaborateurs



54%

Ont acheté, configuré et distribué des périphériques supplémentaires



52%

Ont créé davantage d'articles de connaissances à destination des collaborateurs

Les professionnels de l'IT ont dû collaborer avec un grand nombre de départements afin de renforcer la prise en charge des télétravailleurs. Principaux départements concernés :

- Ingénierie : 25 %
- RH : 23 %
- Sécurité : 21 %



La charge de travail des professionnels de l'IT a augmenté.

63 % des professionnels de l'IT signalent que leur charge de travail IT a augmenté de 37 % depuis le passage au télétravail. 66 % révèlent que le nombre d'incidents et de demandes a augmenté de 39 % avec l'augmentation du nombre de télétravailleurs.

Principaux incidents/demandes ayant augmenté :

- Problèmes de VPN : 74 %
- Visioconférence : 56 %
- Contraintes de bande passante : 48 %
- Réinitialisations de mots de passe : 47 %
- Problèmes de messagerie : 47 %
- Problèmes d'accès aux fichiers/données : 45 %
- Demandes de nouveau matériel : 45 %



Difficultés que rencontrent les professionnels de l'IT.



1 sur 5

Professionnel de l'IT cite le manque de communication comme étant le plus gros challenge

Concernant la gestion de l'inventaire IT dans ce nouvel environnement de télétravail, 60 % trouvent que presque rien n'a changé, mais 26 % estiment qu'il est plus difficile de suivre et de gérer les périphériques des utilisateurs. 82 % signalent qu'ils connaissent les périphériques qui accèdent au réseau de l'entreprise, mais 13 % indiquent qu'ils n'en sont pas sûrs.

29 % des personnes interrogées ont éprouvé davantage de difficultés à mettre à niveau les logiciels dans l'environnement de télétravail, alors que 32 % affirment que cela n'a presque rien changé.



Outils utilisés par les collaborateurs et les professionnels de l'IT :

De nombreux professionnels de l'IT admettent qu'ils s'étaient préparés à ce type de situation de télétravail. En fait, 91 % déclarent qu'ils possédaient déjà l'infrastructure de collaboration nécessaire pour prendre en charge un plus grand nombre de collaborateurs en télétravail. Les outils de collaboration les plus populaires sont les suivants :



73 % des professionnels interrogés prévoient de procéder aux mises à jour logicielles planifiées, l'opération n'étant selon eux, presque pas perturbée par la COVID-19.

48 % des professionnels interrogés ont indiqué que leur entreprise avait récemment adopté une politique officielle de télétravail au cours des derniers mois.



Quels sont les avantages du télétravail ?

52 % des professionnels déclarent que leur tenue de travail à domicile est « une tenue de week-end décontractée », quand 15 % disent s'habiller pour le travail mais de façon peu stricte. 7 % reconnaissent travailler en pyjama.

Le plus gros avantage du télétravail ? Pour 44 %, c'est l'absence de trajets domicile / lieu de travail. Pour 19 %, c'est le plaisir d'avoir des horaires flexibles et, pour 16 %, c'est une meilleure productivité.

Cependant, le travail à domicile comporte son lot de difficultés et de distractions. 50 % des personnes interrogées indiquent qu'une de leurs vidéoconférences a été interrompue par une coupure Internet. Autres perturbations signalées :

- Enfant : 47 %
- Animal de compagnie : 36 %
- Conjoint/Partenaire : 33 %
- Livraison : 19 %

Conclusion

Malgré l'augmentation de la charge de travail, les équipes informatiques ont été en mesure de fournir en permanence le support nécessaire aux utilisateurs dans ce nouvel environnement de travail à distance. Bien qu'il soit nécessaire d'améliorer les aspects liés à la sécurité, les services informatiques procèdent rapidement aux mises à jour logicielles. Et il arrive de temps en temps, que les vidéoconférences soient animées par des invités inattendus, comme un enfant ou un animal.

À propos de cette étude

L'enquête portait sur plus de 1 600 professionnels de l'IT. Ces recherches ont été menées par Ivanti en avril/mai 2020.

En savoir plus



[ivanti.fr/contact](https://www.ivanti.fr/contact)

Copyright © 2020, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2406 06/20 AJ/BB/DH