



Rapport 2022 : De la nécessité d'améliorer l'expérience digitale des collaborateurs

Comment la technologie
améliore la fidélité et la
productivité des collaborateurs



Bienvenue dans le rapport 2022 Digital Employee Experience

Aujourd'hui, seulement 13 % des salariés dans le monde se satisfont de travailler exclusivement au bureau. Tous les autres préfèrent travailler à distance, à temps partiel ou complet. Cependant, même si un environnement de travail flexible a des avantages indéniables sur le moral et la productivité, les aspects techniques et opérationnels restent des défis majeurs, notamment en ce qui concerne l'expérience collaborateur.

Ivanti a interrogé¹ **10 000 professionnels de l'IT, dirigeants et utilisateurs finaux** dans le monde entier, dans une large variété de secteurs d'activité, afin de recueillir leur opinion sur l'état actuel de l'expérience digitale des collaborateurs (DEX). Cette enquête visait à **évaluer le niveau de priorisation et d'adoption de la DEX**, ainsi que son rôle sur l'expérience quotidienne de travail des collaborateurs.

Le rapport présente les résultats les plus importants de cette enquête, révèle les enjeux sous-jacents pour les responsables IT et les dirigeants, ainsi que leur rôle dans la facilitation de la DEX. Il traite également des **problématiques à l'origine de ces défis** et explore des pistes pour y **faire face** dans l'objectif de soutenir les collaborateurs, de renforcer la sécurité et la gouvernance, et de fidéliser les meilleurs talents.

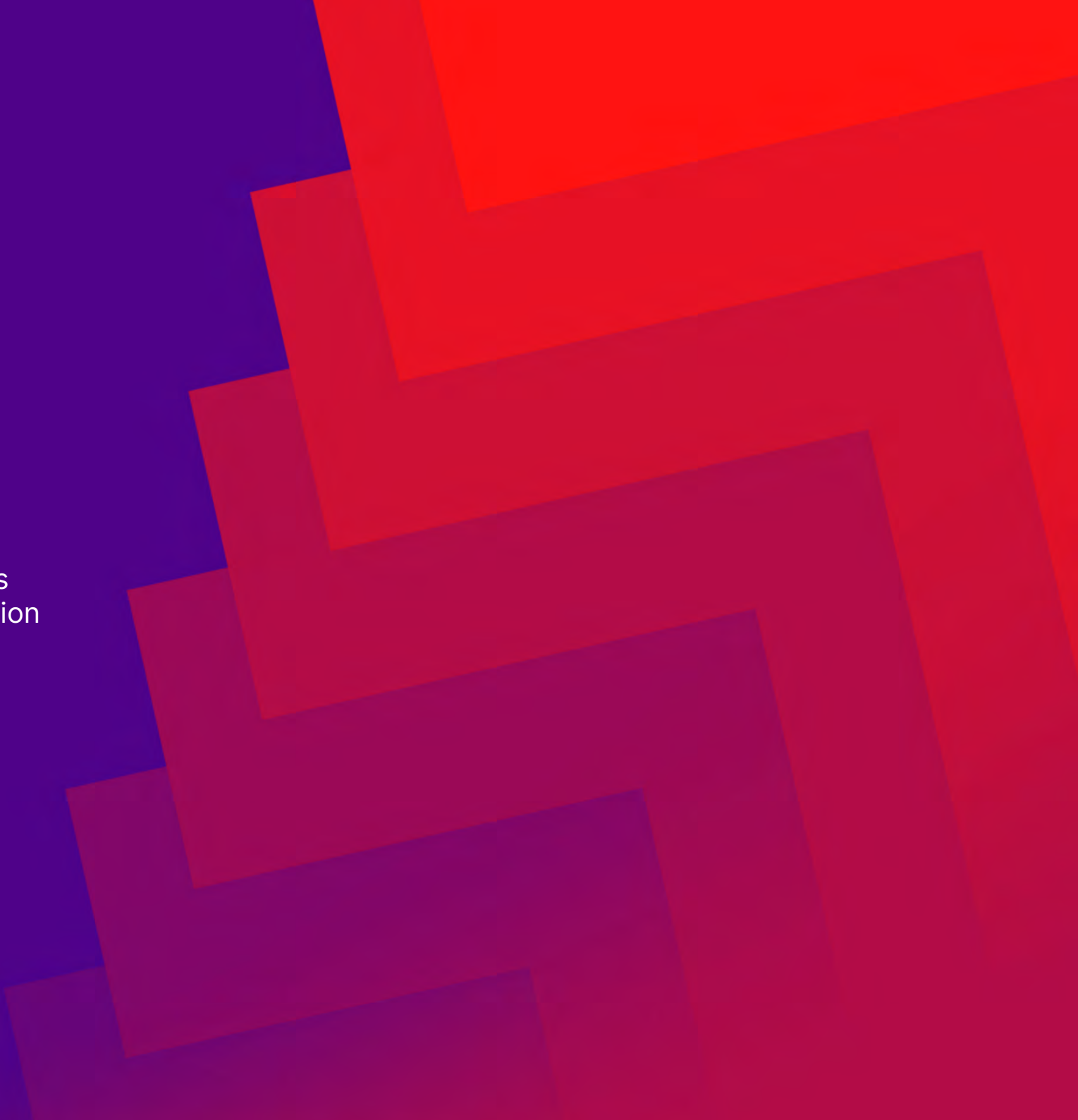


Dans ce rapport

01	Focus sur le collaborateur	
	L'état des lieux de l'expérience digitale des collaborateurs	5
	Des divergences de perception	7
	L'espace de travail hybride	10
	L'impact sur la productivité	12
02	Problématiques fréquentes	
	Augmentation des cyber-risques	15
	Augmentation de la demande de support	16
	Mentalité de silos	19
	Mieux ensemble : sécurité et expérience des collaborateurs	20
03	Repenser l'expérience collaborateur	
	Préserver la visibilité et la gouvernance	24
	Mesurer l'expérience digitale des collaborateurs	26
	Répondre aux attentes des salariés	28
	Améliorer l'expérience collaborateur	29

Ce document est fourni uniquement à titre informatif. Aucune garantie ne pourra être fournie ni attendue. Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété d'Ivanti, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « Ivanti »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable d'Ivanti.

Ivanti se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. Ivanti n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. Ivanti n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez le site [ivanti.com](https://www.ivanti.com)



01

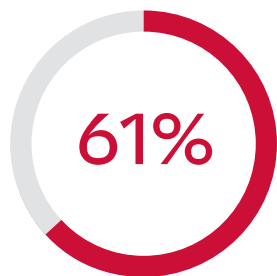
Focus sur le collaborateur

En France, 57 % des travailleurs
disent que leur mode d'interaction
avec la technologie impacte
directement leur moral.

L'état des lieux de l'expérience digitale des collaborateurs

Même si le travail flexible avait déjà fait ses preuves dans des entreprises visionnaires, la pandémie de COVID-19 a incontestablement accéléré l'adoption à long terme du télétravail dans tous les secteurs. Il est évident que la technologie est le principal moteur de ce changement culturel. Toutefois, les dirigeants d'entreprises, les fonctions RH et IT, et les collaborateurs n'ont pas la même perception du futur du travail et **des divergences d'opinions subsistent**.

On pourrait facilement imputer la responsabilité de cette division aux RH et dirigeants d'entreprise. En réalité, le problème est surtout dû à la technologie ou, plus précisément, à l'expérience digitale des collaborateurs (DEX). En effet, la DEX concerne essentiellement la façon dont les collaborateurs interagissent avec la technologie dans leur travail.



En France, 61 % de la main-d'œuvre intellectuelle travaillent aujourd'hui à distance au moins 25 % du temps.

S'ils ne disposent pas des outils adaptés pour travailler efficacement dans un environnement distant ou hybride, leur productivité comme leur moral en sont affectés. Nos résultats montrent qu'en France 55 % des personnes exerçant une profession intellectuelle sont déçus des outils numériques et de l'environnement de travail fournis par leur entreprise. De plus, 68 % des collaborateurs pensent qu'ils seraient plus productifs avec de meilleurs outils technologiques, et un quart d'entre eux citent le manque de technologie adaptée parmi les raisons qui les incitent à quitter leur emploi. Et les chiffres sont encore plus élevés pour les professionnels de l'IT et les fonctions de direction.

Il est donc important de savoir **qui est réellement responsable de la DEX** au sein de l'entreprise. Même s'il incombe aux dirigeants d'en faire une priorité, le département IT est le mieux équipé pour l'implémenter et la gérer. Nous le savons, la technologie est le catalyseur de la DEX et cette dernière impulse le télétravail. C'est pourquoi les **dirigeants doivent mettre davantage l'accent sur la DEX et inciter le département IT à s'en emparer**. L'expérience numérique doit répondre aux besoins variés des collaborateurs, et la responsabilité d'y parvenir échoit à l'IT. **Les leaders IT doivent saisir cette opportunité et endosser leur rôle d'acteurs stratégiques** de la transformation de leur entreprise. Ils pourront ainsi influencer et repenser le mode de travail de leur entreprise en adoptant une transformation digitale, sécurisée par nature.



Globalement, 13 % seulement de la main-d'œuvre intellectuelle préfèrent travailler uniquement au bureau. Pourtant, 56 % des cadres supérieurs pensent toujours que leurs collaborateurs doivent être présents au bureau pour être productifs.



« J'envisage de quitter mon emploi actuel, surtout à cause du manque d'applis et d'outils technologiques. »

– Toutes les personnes interrogées (Données mondiales)



En France, 68 % des collaborateurs et 73 % des professionnels de l'IT conviennent qu'ils seraient plus productifs avec d'autres outils.

Des divergences de perception

On constate un fossé énorme entre la perception des responsables d'entreprise et celle des collaborateurs. La DEX étant étroitement liée à l'expérience vécue par les collaborateurs lors de leurs interactions avec la technologie, elle joue un rôle déterminant dans la culture du travail hybride.

Et pourtant, **un cinquième des collaborateurs dans le monde citent les problèmes technologiques et les délais de résolution trop longs** parmi les plus grandes difficultés dans leur expérience de l'espace de travail numérique. Il y a donc vraiment un problème. Bien que le département IT partage le point de vue des collaborateurs et souhaite fournir un support efficace, il est souvent freiné par le volume des tickets de support ou le manque de contexte suffisant pour résoudre rapidement les problèmes.

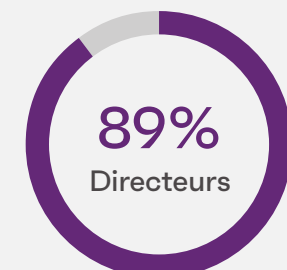
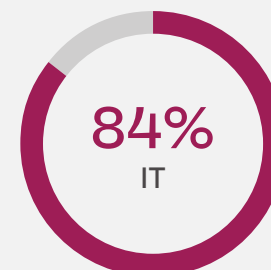
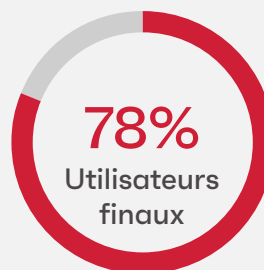
Au vu de cette situation, il est temps que les leaders IT repensent leurs priorités. En France aujourd'hui, ils ne sont que 20 % à considérer l'expérience de l'utilisateur final comme l'une de leurs principales priorités au moment de choisir de nouveaux outils technologiques. Cela devrait pourtant être leur première préoccupation. Tant que l'expérience collaborateur sera négligée par les directeurs, le département IT n'en fera pas sa priorité. Il ne faut pas croire que l'amélioration de la DEX via des outils adaptés peut être obtenue en investissant uniquement dans l'amélioration des services IT. En d'autres termes, pour réussir à améliorer les services IT, il faut faire de la DEX une priorité. Pour cela, il est nécessaire d'obtenir un alignement de tous ceux qui sont concernés : les dirigeants, le département IT et les collaborateurs.

En France, 50 % des cadres supérieurs estiment que les dirigeants favorisent la rentabilité au détriment de l'expérience collaborateur.



« Je suis de plus en plus dépendant de la technologie pour faire mon travail. »

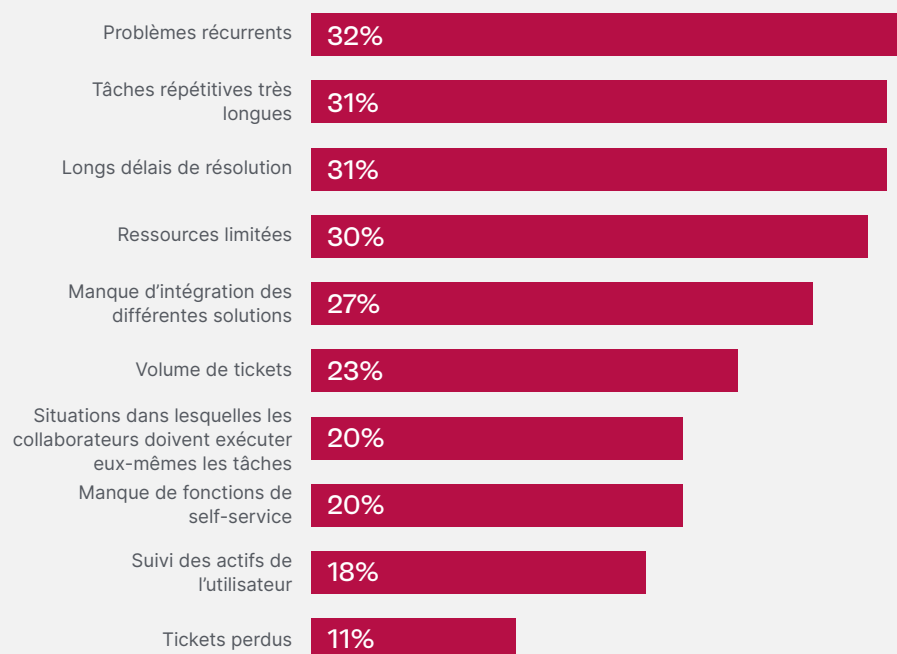
– Toutes les personnes interrogées
(Données mondiales)



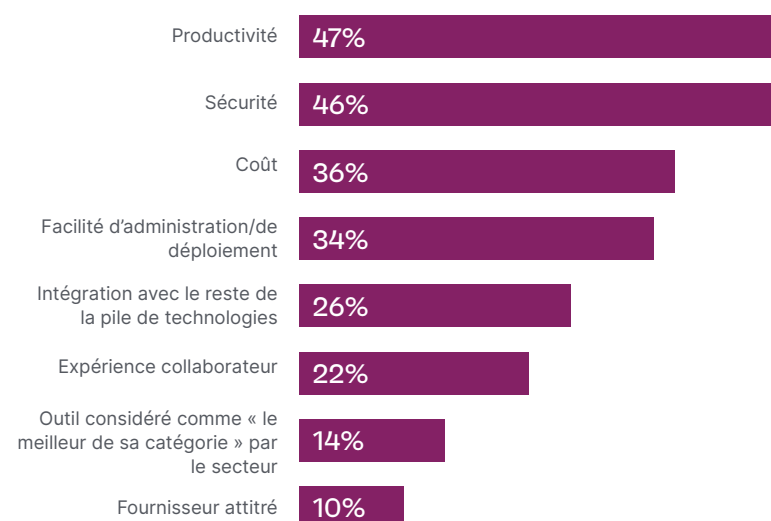
Principales difficultés de l'environnement de travail numérique identifiées par les collaborateurs interrogés (Données mondiales)

- 28% Trop d'e-mails/de chats
- 27% Pas assez d'échanges avec les collègues
- 23% Dysfonctionnements des logiciels/applis
- 21% Lenteur du département IT à résoudre les problèmes
- 19% Dysfonctionnement des périphériques professionnels
- 18% Manque de visibilité sur l'organisation
- 14% Absence de limites de la part de collègues en raison du manque de déconnexion

D'après les professionnels de l'IT quel est le plus grand défi en matière de services aux collaborateurs ? (Données mondiales)



Pour les personnes interrogées, quelles sont les principales raisons du choix d'un outil technologique dans leur entreprise ?



En France, 46 % des collaborateurs utilisent plus souvent des périphériques personnels pour travailler depuis la pandémie de Covid-19.

L'espace de travail hybride

Dans le modèle de travail hybride, la séparation entre la sphère privée et la sphère professionnelle devient floue. On le voit à la façon dont les collaborateurs utilisent la technologie, à tous les niveaux.

Les environnements de travail regroupent aujourd'hui toute une variété de périphériques, dont la plupart appartiennent aux collaborateurs eux-mêmes. L'utilisation de ces périphériques personnels pour le travail est encore plus fréquente chez les directeurs et les responsables IT. En fait, **58 % des cadres supérieurs en France ont personnellement investi dans une meilleure technologie** pour booster leur propre productivité. L'utilisation de cette variété de technologies personnelle varie énormément d'un pays

à l'autre.

L'innovation est sans conteste la force motrice qui explique la propagation du travail hybride, mais la triste vérité, c'est que les entreprises ont encore énormément de difficulté à l'adopter. Le principal défi est la difficulté de maintenir les protocoles de sécurité et la gouvernance pour un éventail de périphériques personnels et professionnels de plus en plus large. Du point de vue des collaborateurs, un environnement de travail hybride optimisé doit leur permettre de **passer d'un périphérique à l'autre de façon transparente**, qu'ils travaillent au bureau, à distance ou même en déplacement.

J'utilise plus souvent mes périphériques personnels pour travailler
(Données mondiales)

J'ai dû investir personnellement dans de meilleures technologies pour travailler de façon productive.
(Données mondiales)

Utilisateurs finaux

50%

42%

IT

59%

60%

Directeurs

70%

67%

Cependant, un grand nombre d'environnements de travail numériques n'offrent toujours pas l'expérience que leurs utilisateurs attendent. Pour les personnes interrogées en France, les difficultés les plus sévères sont trop d'e-mails ou de messages de chat (32 %), trop d'outils pour travailler (20 %) et des logiciels qui ne fonctionnent pas correctement (25 %).

Dans de nombreux environnements, les employés se retrouvent aux prises avec tous ces problèmes. L'évolution rapide du travail n'a fait que renforcer ces difficultés. Il n'est donc pas surprenant que 40 % des collaborateurs français souhaitent que leurs employeurs investissent dans de meilleures technologies, y compris des outils qui fonctionnent sur toutes les plateformes.

Quels sont les éléments que les collaborateurs voudraient que leur employeur intègre à la DEX pour améliorer leur satisfaction vis-à-vis de leur travail ? (Données mondiales)

- 30% Mise à niveau de mon matériel
- 28% Meilleure qualité/réactivité du centre de support IT
- 25% Amélioration du self-service IT
- 24% Logiciels et outils plus intuitifs
- 24% Adoption d'outils multiplateformes (ordinateur de bureau, mobile, etc.)
- 23% Meilleure facilité de gestion des exigences de sécurité (ex. implémentation d'une connexion unique)
- 19% Moins de dépendance à l'e-mail
- 19% Automatisation
- 15% Amélioration du self-service RH
- 11% Fin des appels vidéo
- 11% Utilisation de technologies de pointe comme la réalité virtuelle et le métavers
- 8% Implémentation d'une stratégie de AVPA

L'impact sur la productivité

Pour les directeurs, la **productivité des collaborateurs** est généralement la **priorité numéro un**, alors que la culture du lieu de travail et la satisfaction des collaborateurs sont bien plus bas dans la liste. Pourtant, ce n'est pas le cas partout. Notre enquête a montré de grandes différences d'un pays à l'autre.

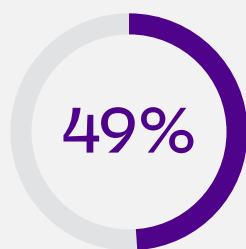
L'une des questions les plus importantes pour les leaders IT est de savoir si leurs outils technologiques améliorent ou détériorent la DEX. Sans applications et matériel adaptés, il ne peut pas y avoir d'engagement de la part des collaborateurs et la productivité risque d'en pâtir. Dans les pires scénarios, le temps passé à attendre qu'un incident soit résolu dépasse le temps de travail effectif.

En France, pour maintenir leur productivité et atténuer leur frustration, 35 % de la main-d'œuvre intellectuelle ont acheté avec leur argent des logiciels et du matériel qu'ils utilisent à une fin professionnelle. Cependant, si cette pratique génère des gains de productivité à court terme, elle favorise aussi **l'augmentation du Shadow IT** : l'entreprise manque de visibilité sur les applis et périphériques réellement utilisés pour accéder à son réseau.

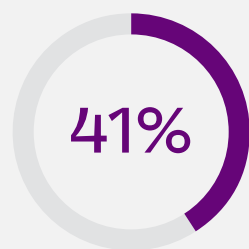
Lorsque le Shadow IT se banalise dans une entreprise, les cyber-risques augmentent car le département IT perd le contrôle des périphériques qui accèdent au réseau de l'entreprise. En outre, le département IT ne peut pas assurer le support et la sécurité de périphériques dont il ne connaît pas

l'existence. Par conséquent, les collaborateurs qui espéraient booster leur productivité en investissant dans de meilleures technologies n'obtiennent finalement aucun support en cas de problème. En parallèle, ce type d'environnement connaît de nombreux problèmes de sécurité. Pour éviter cela, il est de la responsabilité du département IT de **fournir l'infrastructure de connectivité et de sécurité** nécessaire pour que les collaborateurs puissent travailler sans entraves et sans engendrer de risques supplémentaires. ■

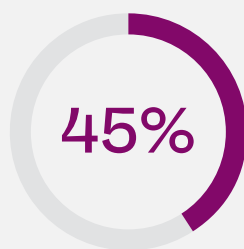
Principales priorités internes des directeurs (Données mondiales)



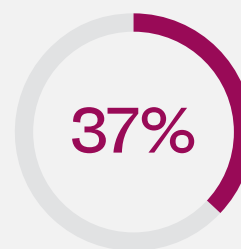
Productivité des
collaborateurs



Rentabilité



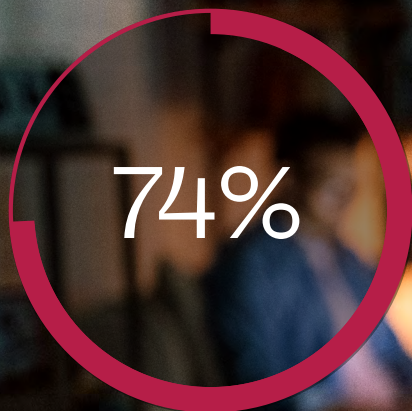
Sécurité



Satisfaction des
collaborateurs



Culture du lieu de
travail



En France, 74 % des collaborateurs doivent utiliser plusieurs applis et systèmes pour travailler.

02

Problématiques fréquentes

En France, 51 % des collaborateurs affirment être plus productifs aujourd'hui qu'avant le début de la pandémie. Pourtant, 41 % des cadres supérieurs pensent que leurs collaborateurs ne sont productifs que lorsqu'ils sont présents au bureau.

Augmentation des cyber-risques

La gestion des cyber-risques est évidemment plus complexe à l'ère du travail hybride. Alors que les entreprises avaient coutume de fonctionner uniquement avec leur propre infrastructure sur site dans un périmètre de sécurité établi, le télétravail signifie que la surface d'attaque physique est aujourd'hui extrêmement difficile à délimiter.

C'est sûrement l'un des plus grands défis actuels des responsables IT : **fournir une expérience utilisateur final transparente tout en garantissant une sécurité robuste**. Très souvent, sous la pression des télétravailleurs, ils ont fini par céder et ont assoupli les mesures de sécurité pour l'accès à distance. Dans d'autres cas, la sécurité a été jugée prioritaire sur

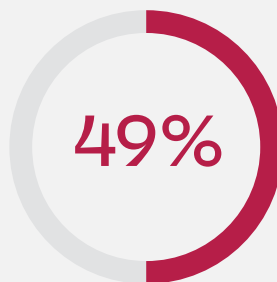
la DEX, au point que 69 % des utilisateurs finaux en France ont du mal à naviguer parmi des mesures de sécurité inutilement alambiquées et complexes.

Devant un tel dilemme, il n'est pas possible de choisir entre sécurité et expérience collaborateur, car chacune a un poids égal dans le succès global et la résilience de l'entreprise. En fait, 52 % des Directeurs de l'expérience clients et collaborateurs dans le monde font de la **cybersécurité leur principale** priorité pour améliorer la DEX. Les leaders IT et les directeurs doivent plutôt placer leurs efforts sur l'expérience collaborateur digitale sécurisée, avec à la clé une meilleure communication et une visibilité renforcée sur les actifs IT et leurs interdépendances et interconnexions. En réalité, il ne faut pas essayer de trouver un équilibre entre les deux, mais les approcher comme **deux facettes inséparables de la transformation digitale**.

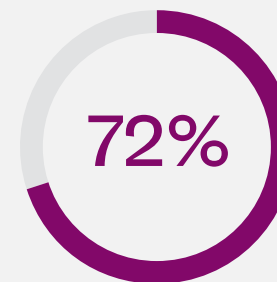
45%

45 % des cadres supérieurs de France (49 % dans le monde) ont demandé à contourner une ou plusieurs mesures de sécurité au cours de l'année écoulée.

Partout dans le monde, des répondants constatent que des mesures de sécurité ont été assouplies pour autoriser l'accès à distance. Dans d'autres cas, les collaborateurs ont dû faire à une sécurité renforcée.



Les mesures de sécurité ont été assouplies pour autoriser l'accès à distance.



Je dois respecter davantage de mesures de sécurité.

Augmentation de la demande de support

Les responsables IT veulent mettre en place la meilleure expérience collaborateur digitale possible, mais il peut s'avérer difficile de tenir le rythme face aux évolutions rapides de l'environnement de travail, surtout si les collaborateurs utilisent une grande variété de périphériques et d'environnements pour travailler. La charge de travail des équipes de support augmente avec la multiplication des périphériques. Résultat : certains incidents majeurs sont trop longs à résoudre, et le département IT manque de visibilité et de contexte sur les problèmes techniques des collaborateurs.

En France, bien qu'une écrasante majorité des personnes interrogées affirme que **le support IT s'est amélioré** en réponse au télétravail, les collaborateurs disent aussi qu'ils sont confrontés à **plus de problèmes technologiques** qu'avant (37 %). En conséquence, les collaborateurs recherchent des méthodes différentes (et souvent plus risquées) pour résoudre leurs problèmes, et **près de la moitié** effectuent des recherches en ligne, ou s'adressent à leurs collègues et amis avant de contacter le département IT.

L'expérience digitale des collaborateurs ne pourra être améliorée que si les entreprises répondent à la demande croissante de support. Cependant, fournir un support rapide et fiable nécessite d'adopter une approche évolutive augmentée par une technologie innovante qui automatise la résolution des problèmes récurrents et fournit une visibilité en temps réel sur les actifs de l'environnement de travail. Malgré tout, lorsque l'automatisation et l'IA rejoignent la DEX au bas de la liste des priorités, cela reste très difficile.

41%

En France, 41 % des professions intellectuelles déclarent avoir du mal à obtenir un support en cas de problème technique.

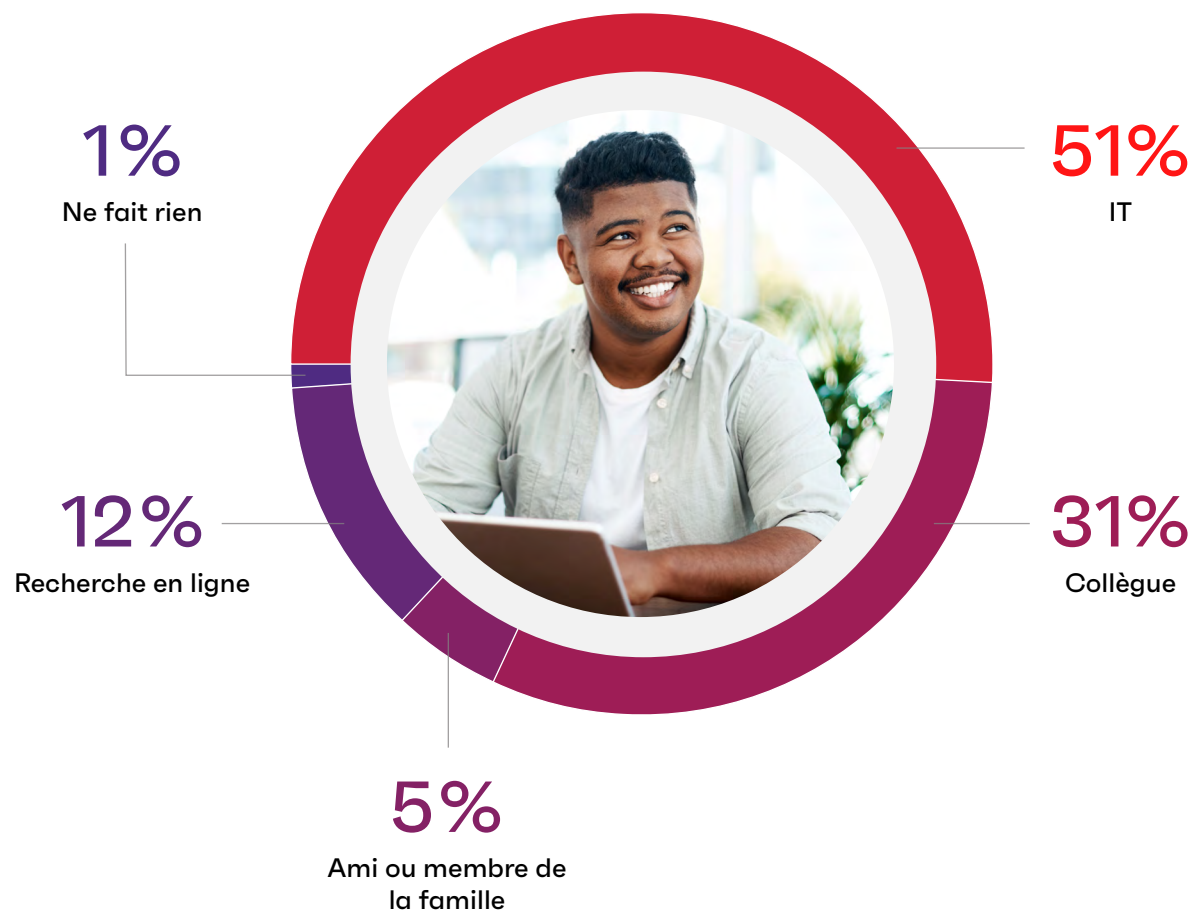
74%

Parmi les professionnels interrogés, nombre d'entre eux sont en partie d'accord sur le fait que leur entreprise a amélioré le support IT en réponse au télétravail. (Données mondiales)

47%

Les professionnels interrogés sont en partie d'accord sur le fait que les problèmes technologiques sont plus nombreux qu'avant la pandémie. (Données mondiales)

Lorsqu'ils ont besoin de support, à qui les collaborateurs s'adressent-ils en premier ?
(Données mondiales)



Principales priorités stratégiques identifiées par les professionnels de l'IT pour leurs équipes, pour l'année à venir (Données mondiales)

48%	Infrastructure IT
47%	Optimisation des coûts IT
45%	Cybersécurité
36%	Cloud
32%	Recrutement/fidélisation de professionnels de l'IT
29%	Télétravail/collaboration
26%	Simplification du paysage IT
24%	Expérience digitale du client
23%	Automatisation des tâches répétitives
23%	Expérience digitale des collaborateurs
20%	Outils IA/apprentissage machine





21%

En France, 21 % seulement des cadres supérieurs considèrent la culture du lieu de travail comme la principale priorité interne de leur entreprise et 19 % lui consacrent un budget pour améliorer l'expérience digitale collaborateur.

Mentalité de silos

Nombreux sont ceux, y compris les dirigeants d'entreprise, qui considèrent que la transformation digitale n'est pas un défi purement technique et, par conséquent, pas de la responsabilité du département IT. Cela dit, cette fausse idée donne également aux directeurs IT l'impression qu'ils sont incapables d'avoir un impact culturel sur l'entreprise, et 56 % d'entre eux estiment que leurs équipes sont appréciées pour la valeur qu'elles apportent aux collaborateurs.² Cependant, l'expérience digitale des collaborateurs concerne aussi bien la culture d'entreprise que la technologie. En effet, sans la technologie adaptée, il est plus difficile de susciter des changements réels et significatifs dans l'Everywhere Workplace.

Le lieu de travail hybride s'accompagne d'une plus grande responsabilisation à tous les niveaux de l'entreprise. Mais ce degré de liberté et de flexibilité comporte aussi des écueils comme la mentalité de silos et les tâches en double. Par exemple, en France, beaucoup de collaborateurs déplorent devoir gérer trop d'e-mails et de messages de chat (32 %), tandis que le manque de déconnexion (11 %), et les disparités au niveau des applis et des environnements utilisés (20 %) rallongent le nombre d'heures journalières travaillées comparativement aux heures effectuées avant la pandémie.

Bien que les dirigeants d'entreprise soient en grande partie responsables de la **conduite du changement culturel**, il appartient au département IT de fournir les outils et le support nécessaires pour faciliter ce changement. Le plus souvent, le manque de communication entre les équipes s'explique par des barrières techniques. Imaginez un collaborateur qui travaille sur tableur avec son ordinateur portable, organise des réunions avec des clients sur son iPad et consulte des rapports sur son smartphone. Un environnement homogène facilitant une collaboration transparente est absolument indispensable pour fournir une expérience DEX aux équipes hybrides.

Pour surmonter de tels défis, il est nécessaire d'atteindre un alignement parfait entre la direction de l'entreprise et le département IT afin de **mieux intégrer les personnes, les processus et la technologie**. La collaboration a été identifiée comme priorité budgétaire par 52 % des directeurs interrogés en France, mais il reste encore beaucoup de chemin à parcourir pour mettre en place des opérations fluides, sécurisées et transparentes sur une pile technologique de plus en plus large.

Mieux ensemble : sécurité et expérience des collaborateurs

Certaines professions intellectuelles, en particulier celles qui travaillent en mode distant hybride, estiment que les mesures de sécurité sont un fardeau, même si elles en reconnaissent la nécessité. Cependant, plus les mesures de sécurité deviennent complexes et multifacettes, plus les collaborateurs sont enclins à essayer de les contourner pour pouvoir poursuivre leur travail. Bien entendu, cela ne signifie pas que le département IT peut se permettre de compromettre la sécurité, mais les **utilisateurs finaux ne doivent plus les percevoir comme un fardeau**. La clé du succès, ce sont des mesures de sécurité proactives qui améliorent l'expérience des collaborateurs.

La sécurité des informations est une priorité budgétaire majeure pour la plupart des cadres supérieurs dans le monde (52 %), en particulier ceux situés aux États-Unis et au Royaume-Uni. Toutefois, ils

placent la **facilitation de la gestion de la sécurité** en fin de la liste. L'enquête montre clairement la nécessité d'imbriquer étroitement sécurité et DEX.

Pour être efficace et satisfaisante, une expérience de sécurité doit être à **peine visible par l'utilisateur final**. Par exemple, le processus d'identification zéro regroupe l'accès à toutes les applis du lieu de travail sous une seule connexion, de sorte que l'utilisateur final n'a pas besoin de mémoriser plusieurs identifiants d'authentification. Associez cela à un modèle de sécurité Zero Trust, et vous obtenez une stratégie de sécurité qui assure à la fois une meilleure protection et une expérience utilisateur final plus fluide.

Une DEX mature est par nature meilleure pour la sécurité, et permet au département IT de conserver une visibilité et un contrôle complets sur son environnement. En **faisant de la sécurité une composante intégrante de l'expérience des collaborateurs**, vous pouvez considérablement améliorer les deux. ■





Priorisation de la sécurité par les directeurs (Données mondiales)

	Total	États-Unis	Royaume-Uni	France	Allemagne	Pays-Bas	Australie	Japon	Chine
									
Cybersécurité	52%	70%	64%	58%	48%	42%	38%	55%	43%
Faciliter la gestion de la sécurité (ex. implémentation de la connexion unique)	33%	27%	35%	28%	37%	22%	35%	30%	47%



En France, 69 % des collaborateurs estiment devoir gérer davantage de mesures de sécurité dans un environnement de travail hybride.

03

Repenser l'expérience des collaborateurs

Seuls 47 % des professionnels de l'IT sont vraiment d'accord pour dire que leur entreprise a une visibilité totale sur chaque périphérique qui tente d'accéder à son réseau.

Préserver la visibilité et la gouvernance

L'inventaire des actifs IT gérés ou du moins surveillés s'est significativement élargi du fait de la variété croissante de périphériques et de réseaux utilisés par les travailleurs hybrides. Après tout, **on ne peut pas protéger ce que l'on ne connaît pas**.

Le point de départ évident d'une démarche d'amélioration de l'expérience numérique collaborateur consiste à **bénéficier d'une bonne visibilité sur votre environnement**. Quand les piles technologiques étaient en grande partie internes et restreintes au bureau, c'était beaucoup plus facile. Aujourd'hui, cependant, le parc IT englobe une large variété de ressources : les ressources privées et publiques, on-premise et dans le Cloud, les périphériques mobiles et ceux appartenant aux collaborateurs.

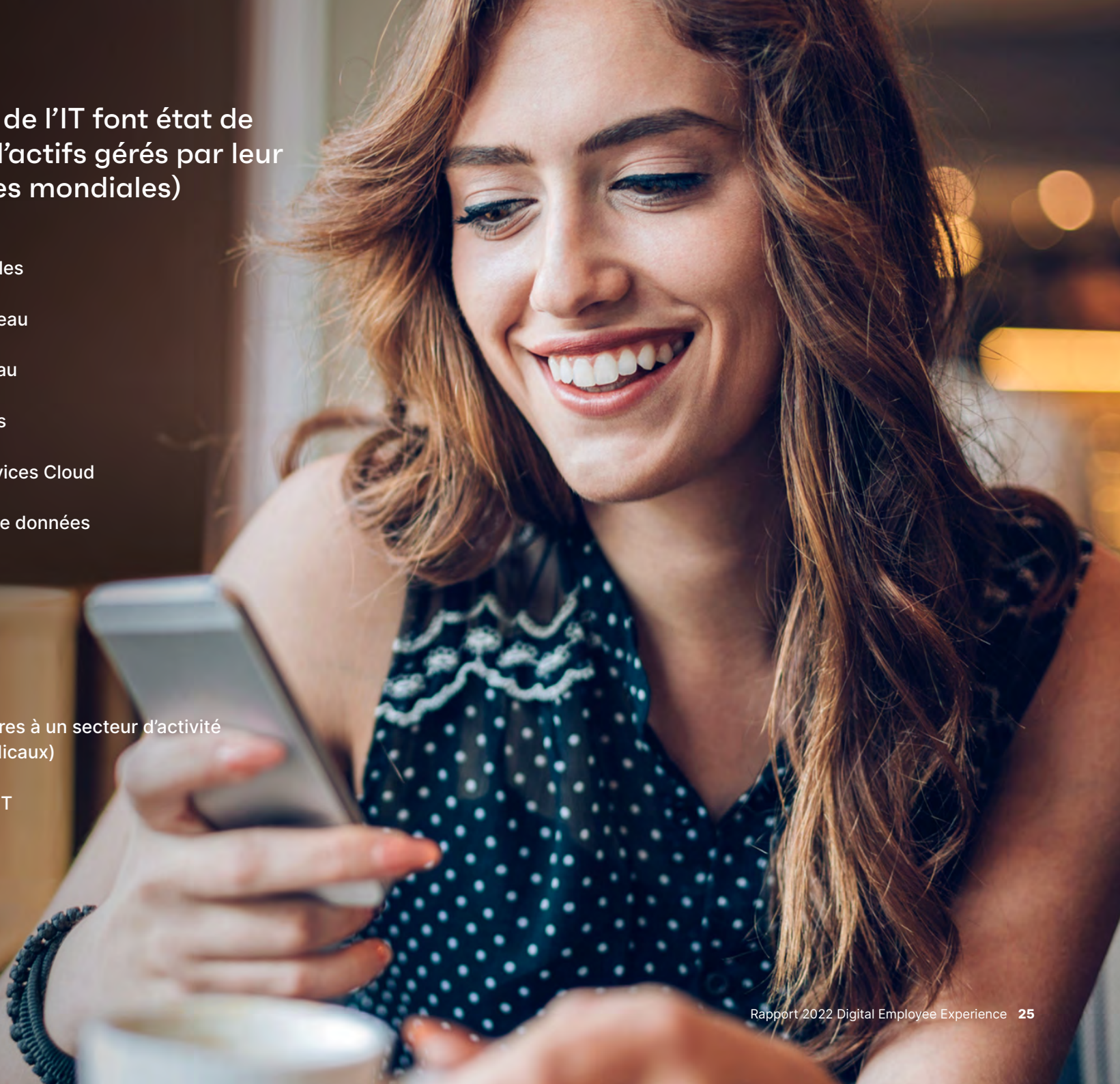
Pour une **visibilité complète et un meilleur contrôle**, les responsables IT doivent disposer d'une **vue globale de l'ensemble de leurs piles technologiques**, y compris tous les périphériques, utilisateurs, comptes, applications, services et actifs de données. De plus, toutes les données relatives à ces ressources doivent être **régulièrement mises à jour** pour permettre aux équipes de support et de service de résoudre rapidement les problèmes en utilisant des informations précises et actualisées.



En France, 34 % des professionnels de l'IT utilisent encore des tableurs pour gérer leurs périphériques.



Les professionnels de l'IT font état de la grande variété d'actifs gérés par leur entreprise (Données mondiales)



75%	Ordinateurs portables
71%	Ordinateurs de bureau
66%	Périphériques réseau
59%	Téléphones mobiles
54%	Ressources ou services Cloud
50%	Serveurs/centres de données
43%	Tablettes
40%	Téléphones fixes
23%	Périphériques IoT
21%	Périphériques propres à un secteur d'activité (ex. dispositifs médicaux)
16%	Périphériques non IT
4%	Je ne sais pas

Mesurer l'expérience digitale collaborateur

Les responsables IT ne sont pas en mesure d'améliorer ce qu'ils ne peuvent pas mesurer. C'est la raison pour laquelle ils ont besoin d'insights sur l'évolution de l'expérience digitale collaborateur. Cependant, s'appuyer sur des indicateurs limités, comme les enquêtes qui font suite à un ticket de support, est une méthode déconseillée car elle s'avère inefficace et a une portée limitée lorsqu'il s'agit d'obtenir une image globale.

La façon la plus courante de mesurer la DEX consiste à s'appuyer sur des enquêtes d'engagement des collaborateurs menées par les RH (38 %). Toutefois, ces enquêtes ne permettent pas une évaluation précise de l'impact du département IT sur la DEX.

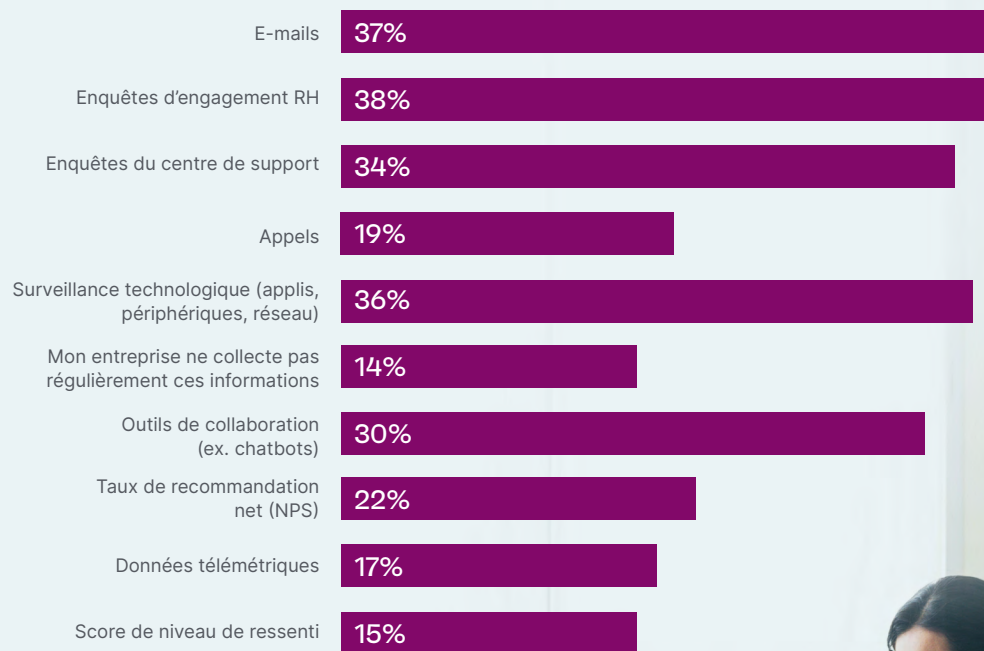
De plus, dans l'approche traditionnelle, les mesures de l'expérience des collaborateurs sont généralement réalisées de manière sporadique et impromptue, plutôt que régulièrement et proactivement. Notre enquête montre que l'utilisation des données télémétriques pour évaluer la DEX est très faible dans le monde : 10 % au Japon, et 19 % en Australie et en France.



En France, 24 % des responsables IT n'ont pas mis en place de processus ni d'indicateurs d'évaluation de l'expérience digitale collaborateur, tandis que 27 % s'appuient sur des enquêtes d'engagement RH.



Différences dans la façon dont le département IT collecte le retour des collaborateurs concernant leur expérience envers la technologie (Données mondiales)



La mesure de l'expérience collaborateur doit donc **être automatisée** en portant une attention particulière aux KPI les plus importants pour votre entreprise. L'une des méthodes consiste à automatiser la collecte et le reporting des insights sur les problèmes affectant la productivité. Par exemple, les périphériques trop lents, les problèmes de connexion réseau, les applis qui plantent soudainement et les logiciels obsolètes peuvent être facilement mesurés et signalés de façon automatisée. Grâce à de telles fonctionnalités de reporting, vous bénéficiez d'une vue **granulaire et complète** qui couvre un spectre étendu, non limité au ressenti exprimé par les collaborateurs.

Une solution de gestion de l'expérience digitale offre une **visibilité contextuelle** sur les environnements informatiques, avec à la fois des données en temps réel et des informations décisionnelles sur les tendances qui se dessinent au fil du temps. La collecte constante de données (comme le temps de latence, la consommation de bande passante, les performances des applis et l'utilisation de l'UC) sur chaque poste client aide les responsables IT à identifier rapidement les problèmes potentiels et récurrents qui peuvent avoir un impact sur la DEX. De plus, l'analyse de ces points de données vous permet de calculer l'une des mesures les plus importantes de toutes : votre **score DEX**. Vous pouvez ainsi quantifier avec précision l'impact sur la productivité de l'expérience digitale collaborateur.

Répondre aux attentes des salariés

L'enquête révèle que **56 % des directeurs souhaitent que leurs collaborateurs reviennent au bureau.**

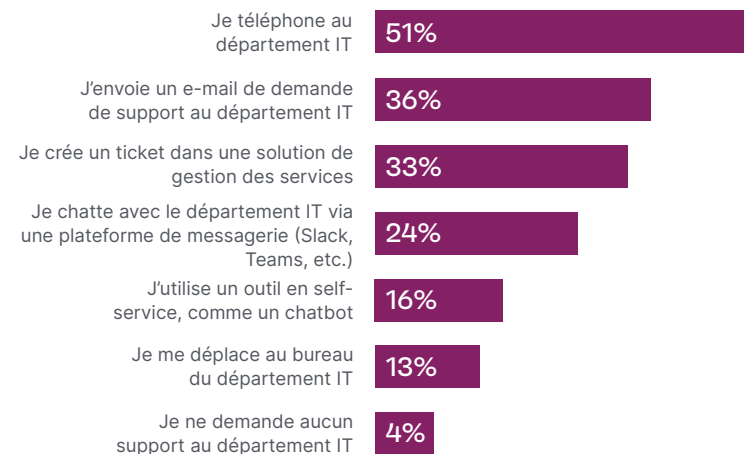
Malgré cela, tous les groupes déclarent être plus productifs à l'ère du travail hybride, et soulignent le fait que ce n'est pas tant le lieu de travail qui impacte la productivité, mais l'expérience ressentie lors des interactions avec la technologie. Après tout, 26 % des collaborateurs ont envisagé de quitter leur emploi actuel en partie à cause de la technologie utilisée.

L'un des principaux défis de la mise en place d'une DEX transparente à l'ère du travail hybride est de **s'adapter à un large éventail de préférences et d'environnements.** Ils peuvent varier considérablement d'une entreprise et d'un pays à l'autre, ce qui complique encore la façon dont les collaborateurs interagissent avec les agents de

support et considèrent leur utilisation de la technologie sur le lieu de travail.

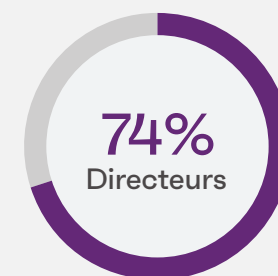
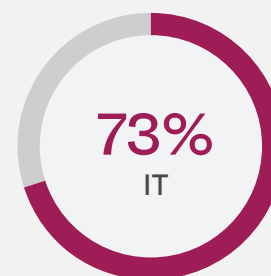
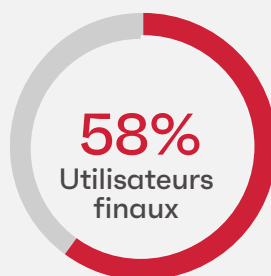
Dans l'idéal, les collaborateurs doivent pouvoir contacter les équipes IT via leurs canaux préférés. D'un autre côté, le département IT a besoin du contexte des problèmes auxquels ses collaborateurs sont confrontés. Par exemple, si un collaborateur envoie une demande de support, le département IT est bien mieux à même de résoudre le problème s'il dispose d'une vue complète sur le matériel et les logiciels concernés. La puissance conjuguée de **l'IA et de l'automatisation** permet à l'IT de bénéficier d'insights contextuels pour identifier proactivement toute dégradation de la productivité et les raisons sous-jacentes. Ainsi, le département IT peut même résoudre certains problèmes avant que les utilisateurs finaux ne soient impactés.

Comment les collaborateurs obtiennent le plus souvent l'aide du département IT



« Ma productivité est meilleure maintenant qu'avant le début de la pandémie. »

– Toutes les personnes interrogées (Données mondiales)

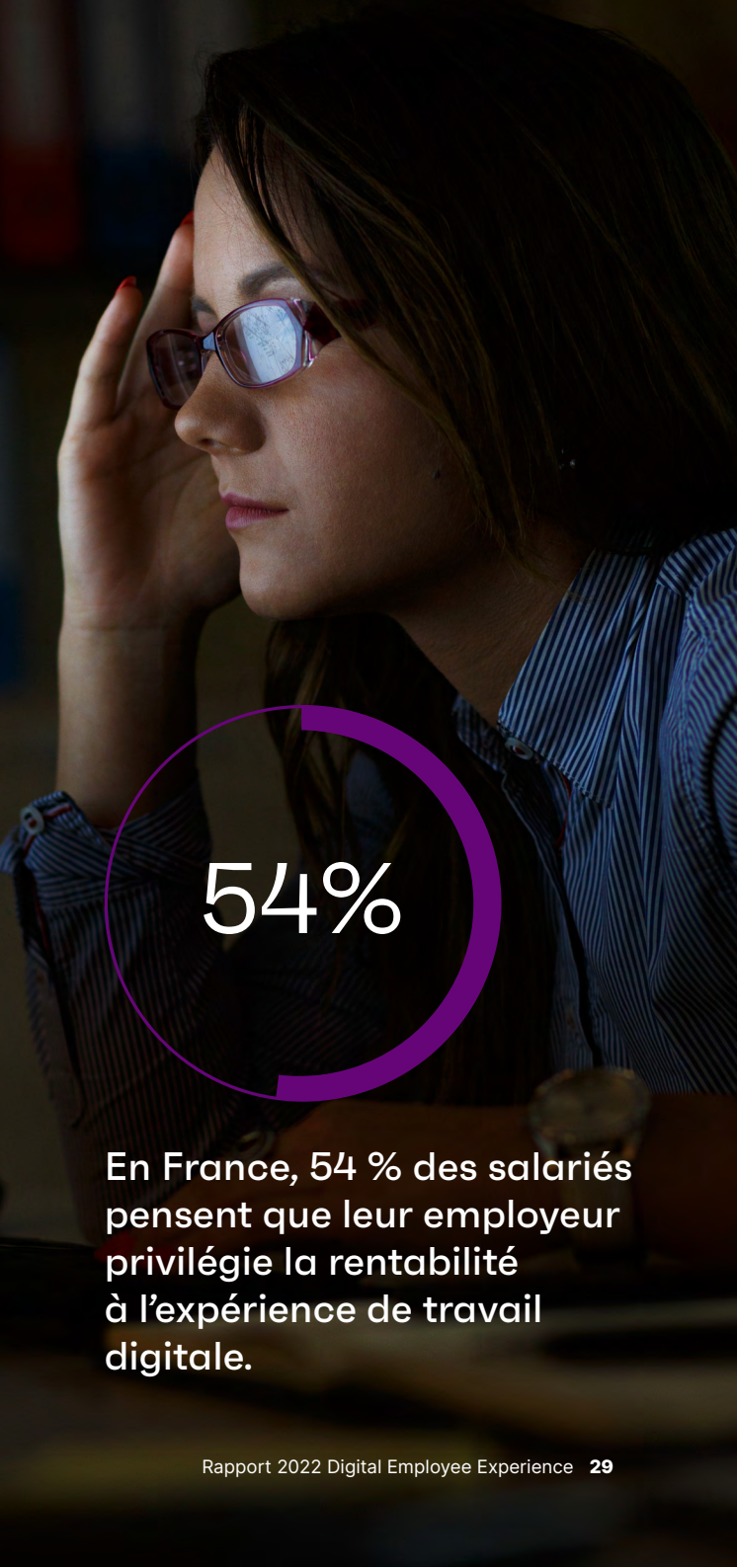


Améliorer l'expérience des collaborateurs

Avec l'apparition de technologies innovantes qui favorisent et soutiennent le travail hybride, le département IT peut **avoir un impact positif** sur la stratégie de l'entreprise au sens large. En s'appropriant l'expérience digitale des collaborateurs et en travaillant étroitement avec la direction vers des objectifs communs, le département IT endosse un rôle stratégique : il **contribue aux résultats de l'entreprise**, à la productivité des collaborateurs et à la fidélisation de la main-d'œuvre. Mieux encore, son expertise et sa position lui confèrent un pouvoir d'influence sur cette expérience.

Pour relever ce défi, les responsables IT doivent **faire tomber les barrières à l'adoption** en déployant des solutions faciles qui sont simples d'utilisation et garantissent une bonne visibilité sur l'environnement. Les mesures de sécurité doivent être très robustes sans entraver la productivité de l'utilisateur final. Enfin, il faut tirer parti de l'IA et de l'automatisation pour les tâches les plus répétitives et la résolution des problèmes récurrents.

La DEX reste peut-être au bas de la liste des priorités des directeurs, mais elle représente aussi une opportunité pour le département IT de revoir ses objectifs, et d'avoir un impact réel et durable. Après tout, l'Everywhere Workspace est indéniablement le futur du travail, et l'expérience digitale en est le principal moteur. ■



54%

En France, 54 % des salariés pensent que leur employeur privilégie la rentabilité à l'expérience de travail digitale.

Le travail hybride est la voie évidente à suivre - quand il est organisé et activé correctement.

Les tensions ressenties lors de l'adoption généralisée du travail à distance peuvent être atténuées lorsque les employeurs offrent une structure équitable pour les modalités de travail des employés. Les chefs d'entreprise ont intérêt à rassembler les employés au bureau pour assurer une collaboration en personne, mais cela entre en conflit direct avec la réalité : la plupart des employés veulent continuer à travailler à distance, au moins de temps en temps, en raison de la flexibilité qu'offre le travail à distance. Ces dernières années, ceux qui ont pu travailler de n'importe où ont profité d'une myriade d'avantages, notamment la réduction du temps de trajet, de nombreux travailleurs gagnant en moyenne près d'une heure à chaque fois, sans parler d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les dirigeants doivent se concentrer à nouveau sur la façon dont les employés vivent le travail - pas seulement le lieu de travail mais aussi la technologie qu'ils fournissent pour faciliter ce travail. Les dirigeants qui ne donnent pas la priorité à "l'expérience digitale de l'employé" risquent de réduire la rétention des employés et de ne pas réaliser tout le potentiel de productivité et d'innovation que les travailleurs à distance ont à offrir.



Nicholas Bloom
Professeur d'économie William Eberle à
l'Université de Stanford

Conclusion

La nature du travail a changé à jamais. C'est pourquoi la façon dont les collaborateurs interagissent avec la technologie définit leur succès et la valeur qu'ils apportent à leur entreprise. Le département IT a aujourd'hui l'occasion de remodeler l'expérience des collaborateurs de façon à **améliorer la productivité et l'engagement**. Cependant, pour y parvenir, il doit **placer l'expérience digitale des collaborateurs en tête** de son programme. Ainsi, il est en bonne position pour renforcer ses relations avec les RH, réaliser les principaux objectifs de la direction et contribuer aux résultats de l'entreprise.

À propos d'Ivanti

Ivanti rend possible l'Everywhere Workplace. Dans l'Everywhere Workplace, les collaborateurs utilisent une multitude de périphériques pour accéder aux données et aux applications du département IT sur différents réseaux, afin de rester productifs en travaillant de partout. La plateforme d'automatisation Ivanti Neurons connecte les solutions Ivanti de gestion unifiée des terminaux (UEM), de sécurité Zero Trust et de gestion des services d'entreprise (ESM), leaders du marché, afin de créer une plateforme IT unifiée permettant l'autoréparation et l'autosécurisation des périphériques, et le self-service aux utilisateurs. Plus de 40 000 clients, dont 96 des entreprises Fortune 100, ont choisi Ivanti pour découvrir, gérer, sécuriser et servir leurs actifs IT, du Cloud à la périphérie, ainsi que pour fournir une expérience utilisateur final d'excellence aux collaborateurs, où qu'ils se trouvent et quelle que soit la façon dont ils travaillent. Pour en savoir plus, visitez le site www.ivanti.com et suivez @Golvanti.

Rapport 2022 : De la nécessité d'améliorer l'expérience digitale des collaborateurs



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

+33 (0)1 76 40 26 20

contact@ivanti.fr

1. Enquête auprès de 10 000 professionnels de l'IT, dirigeants et utilisateurs finaux, menée dans 8 pays en mai 2022 par MSI
2. "Top IT Trends for the Everywhere Workplace", 2021