

A young Black man with short, curly hair and glasses is smiling while looking at a laptop screen. He is wearing a purple button-down shirt over a striped t-shirt. He is holding a white pen in his right hand. The background is a blurred home office with a wooden shelf holding various items and a potted plant.

ivanti

Défendre les talents IT

Comment l'Everywhere Work impacte l'IT...
et les mesures à prendre dans ce contexte.

S'inscrit dans la série Ivanti sur l'Everywhere Work

Peu de gens prêtent attention au stress que l'Everywhere Work impose au département IT. Pourtant, les signes sont là, tout autour de nous.

Plus de la moitié des professionnels IT disent que le passage au travail hybride et à distance a eu un impact négatif significatif sur leur vie au travail : moins de relations sur le lieu de travail, problèmes de santé mentale et augmentation de la charge de travail. Malgré cela, très peu (16 %) souhaitent revenir au bureau à plein temps.

Le problème n'est pas le télétravail en lui-même, mais le manque de ressources, d'outils et de support pour les collaborateurs, surtout les professionnels technologiques qui rendent possible ce télétravail.



1 milliard de dollars

Les entreprises vont dépenser près d'un milliard de dollars pour les activités du « Futur du travail » en 2023, soit près de 20 % d'augmentation par rapport à 2022, d'après l'IDC.

Ivanti a interrogé 1 800 professionnels IT et hauts responsables partout dans le monde pour comprendre le phénomène :

Que disent les professionnels IT concernant leur qualité de vie au travail ?

Quel est l'impact des organisations de travail flexibles et hybrides sur la charge de travail ?

Comment les entreprises peuvent-elles conserver les talents IT à forte valeur et assurer leur support ?

Méthodologie

Ivanti a interrogé plus de 8 400 dirigeants exécutifs, professionnels de l'IT et collaborateurs de bureau, au 1er trimestre 2023, afin de comprendre les attitudes, les attentes et les défis des entreprises et de leurs collaborateurs dans un environnement d'Everywhere Work. Les informations collectées ici reposent sur les réponses d'un sous-ensemble de ces personnes : les professionnels de l'IT et les dirigeants exécutifs. Notre objectif : déterminer les étapes que les entreprises doivent suivre pour activer leur vision du « futur du travail ».

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)

Sommaire :

- 01 Combattre le burnout
- 02 Garder le contrôle de la charge de travail
- 03 Attirer et retenir les talents IT
- 04 Comment réagir

Combattre le burnout

⚠ Problème actuel

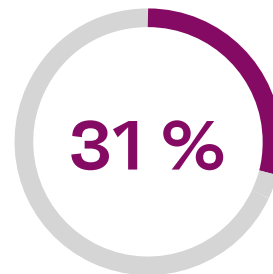
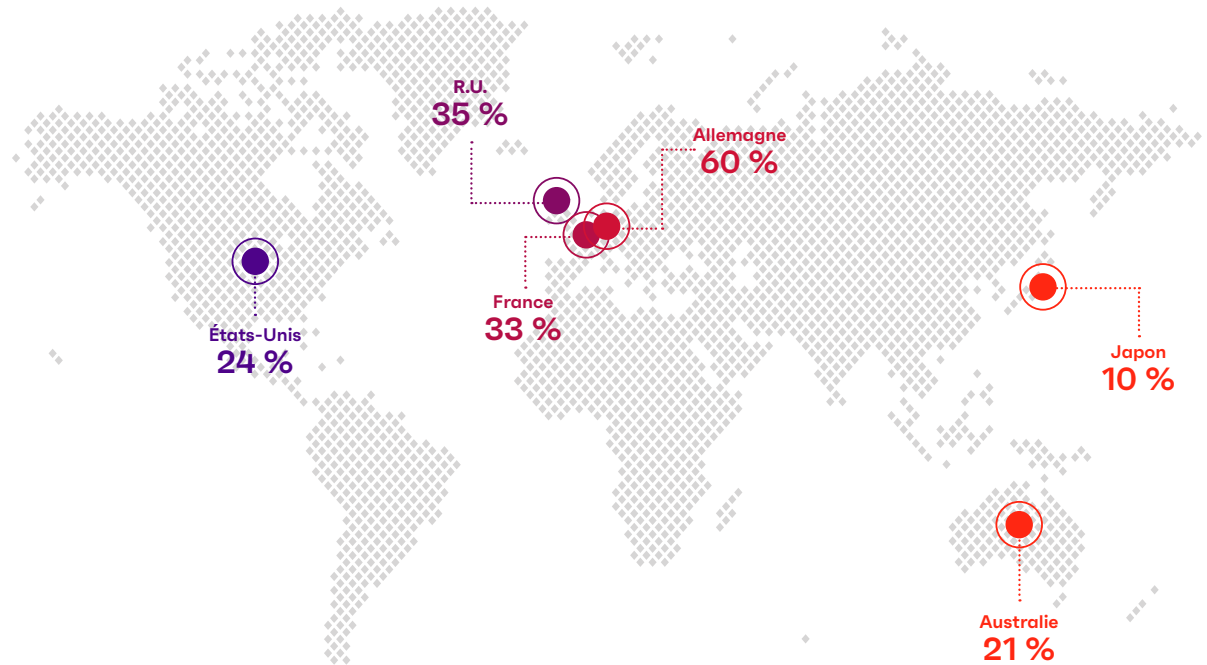
Les talents technologiques sont au cœur de la réinvention stratégique, qu'il s'agisse de mettre en œuvre de nouveaux modes de travail ou de combattre les menaces de cybersécurité en perpétuelle évolution. Mais le burnout et la désaffection sévissent.



Le saviez-vous ?

Pour les collaborateurs de la génération Z et les milléniaux, le taux est de 10 points supérieur à celui de leurs homologues plus âgés.

Taux de professionnels de l'IT ayant « démissionné silencieusement » l'an dernier



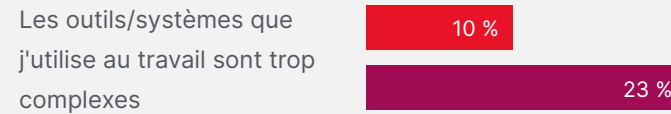
des professionnels de l'IT disent qu'un de leurs collègues a démissionné pour cause de burnout

Qu'est-ce qui pousse les professionnels IT à la « démission silencieuse » ?

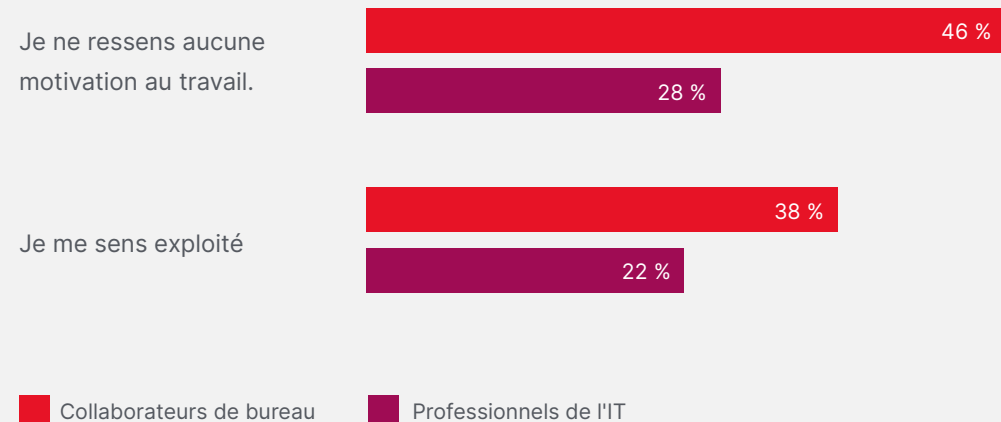
Top 5 des causes de démission silencieuse cette année

- 1 Je ne ressens aucune motivation au travail.
- 2 Je suis exaspéré par les silos et les politiques de l'entreprise.
- 3 Mon burnout est dû à l'augmentation de la charge de travail.
- 4 Ma santé mentale a souffert.
- 5 Je trouve que mon employeur ne m'implique pas.

Ce que les professionnels de l'IT citent le plus souvent...



Et ils se plaignent moins souvent de...



Pourquoi c'est important

Les professionnels technologiques restent parmi les plus difficiles à recruter, embaucher et retenir.

Des entreprises technologiques bien connues comme Meta, Twitter, Amazon, DoorDash et Stripe (entre autres) ont entrepris des licenciements très médiatisés en 2023. Pourtant, les emplois technologiques continuent de croître, même face au repli des Big Tech. Les entreprises de services financiers et de la santé, ainsi que de nombreux autres secteurs, profitent du remaniement et embauchent de manière agressive aux postes technologiques.

Vu la forte demande de talents technologiques, il est surprenant de voir de tels niveaux de burnout et de désengagement. (Est-ce qu'il ne serait pas logique, si les professionnels IT sont si difficiles à embaucher et à retenir, que les employeurs fassent tout leur possible pour assurer leur implication dans leur travail ?)

Les entreprises ne pourront pas surmonter les prochaines perturbations du lieu de travail ni suivre les innovations si leurs talents IT sont désengagés, qu'ils soient en burnout ou sur le départ.

« Malgré les licenciements généralisés, le gel des embauches et les réductions de coûts actuels dans la technologie, de nombreux travailleurs technologiques trouvent un nouvel emploi remarquablement vite. Ils restent les travailleurs les plus recherchés avec les compétences les plus demandées. »

Julia Pollak

Chief Economist chez ZipRecruiter



Les recherches Ivanti montrent que, parmi les personnes qui envisagent de quitter leur emploi, 31 % parlent de santé mentale en souffrance, 27 % évoquent un manque de valorisation et 25 % attribuent leur burnout à l'augmentation de la charge de travail.

Qu'est-ce qui provoque le turn-over du personnel IT ?

La rémunération est le principal facteur qui pousse à quitter un emploi, mais la charge de travail et les préoccupations sociales/émotionnelles suivent de près.



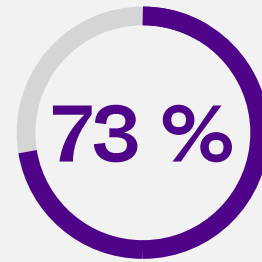
Q: Pourquoi avez-vous changé d'emploi l'an dernier ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables.)



Garder le contrôle de la charge de travail

⚠ Problème actuel

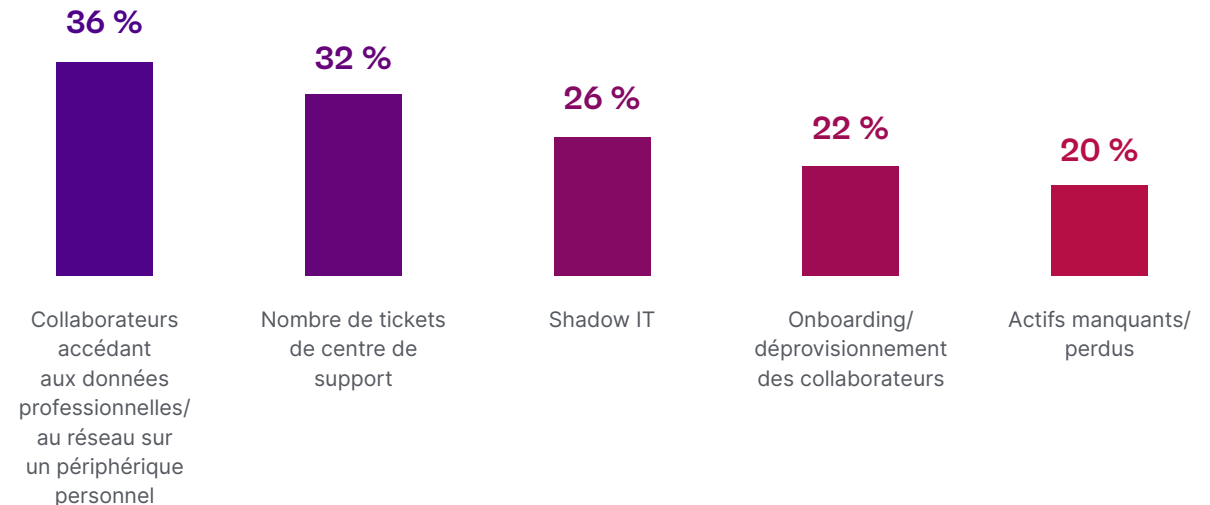
Avec l'augmentation du travail hybride et à distance, la charge de travail du département IT augmente aussi... Pourtant, la plupart des entreprises ne donnent pas la priorité au choix d'une solution capable de les aider.



des professionnels de l'IT et de la sécurité signalent une charge de travail accrue, en raison du passage au travail hybride/virtuel, avec des charges supplémentaires comme la gestion d'un nombre plus élevé de demandes au centre de support de la part des collaborateurs travaillant à domicile et la gestion du Shadow IT.

Pourtant, 8 % seulement des entreprises priorisent l'automatisation pour les tâches répétitives en 2023.

Les professionnels de l'IT signalent une augmentation dans ces domaines en raison du télétravail



« La plupart des entreprises sont passées à une version du travail hybride ou à distance au cours des dernières années. Ce que nous voyons maintenant est un effet boule de neige qui touche les départements IT : des risques de sécurité supplémentaires dus à la prolifération des périphériques et au travail à distance, des charges de travail nettement plus élevées et, sans surprise, compte tenu de tout cela, un stress accru pour les talents IT. »

Bob Grazioli,
Chief Information Officer chez Ivanti

Priorités IT pour 2023

Les investissements dans l'automatisation et l'IA (des solutions capables de réduire la charge de travail du département IT) arrivent en dernier sur la liste des priorités.

- 47 %** Cybersécurité
- 42 %** Infrastructure IT
- 30 %** Cloud
- 27 %** Simplification du paysage IT
- 25 %** Optimisation des coûts IT
- 23 %** Expérience numérique du client
- 22 %** Télétravail/collaboration
- 21 %** Expérience numérique des collaborateurs
- 14 %** Recrutement/fidélisation de professionnels de l'IT
- 11 %** Outils IA/ML
- 8 %** Automatisation des tâches répétitives

Pourquoi c'est important

La tâche du département IT est devenue plus complexe, accablante et stressante ; l'automatisation et l'IA peuvent alléger ce fardeau.

Il existe de très nombreuses applications d'automatisation dans un environnement IT - et elles peuvent vraiment réduire la charge de travail des équipes IT :



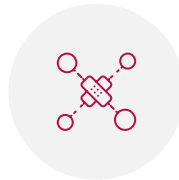
obtenir une vue à 360° en temps réel des périphériques, des utilisateurs, des applications et des services ;



accéder à des configurations de sécurité de pointe à l'aide d'une architecture basée sur des capteurs ;



lancer une armée de bots d'automatisation qui détectent, diagnostiquent et autocorrigent proactivement les problèmes d'écart de configuration, de performances et de sécurité ;



centraliser le contrôle de votre programme de gestion des correctifs ;



obtenir instantanément des informations sur votre paysage logiciel et vos achats d'applications pour les environnements sur site, dans le Cloud et en périphérie.

Le résultat final ?

Confier les tâches répétitives à des machines, réduire les délais de réponse IT, détecter les opérations inefficaces et donner aux professionnels IT plus de temps pour se consacrer aux tâches importantes qui nécessitent une réflexion poussée.

En déployant l'automatisation, les entreprises peuvent réduire la charge de travail du département IT, qui est l'un des principaux motifs de turn-over du personnel IT.

Types d'automatisation des workflows pour l'IT

Automatisation des workflows IT back-office

Automatisez les dizaines de workflows IT qui se déroulent en arrière-plan. Cela va de la mise à jour d'un correctif à la classification des tickets de support et à l'inventaire en temps réel des actifs IT.

Automatisation des workflows IT en contact avec l'utilisateur

Donnez à vos collaborateurs la possibilité d'utiliser des applis en self-service (y compris des chatbots) pour différentes tâches, comme ouvrir des tickets de support ou trouver un article dans la base de connaissances pour diagnostiquer/résoudre leur propre problème technique.

Détection et remédiation proactives

Déployez des bots automatisés capables de détecter, prévoir et corriger les problèmes. Par exemple, utilisez un bot pour mettre en évidence une machine anormalement lente, diagnostiquer la cause première de ce ralentissement et corriger le problème, le tout sans intervention humaine, que ce soit de la part du département IT ou de celle de l'utilisateur final.

Attirer et retenir les talents IT

⚠ Problème actuel

Dans tous les secteurs, les entreprises ont toujours du mal à retenir les talents IT.

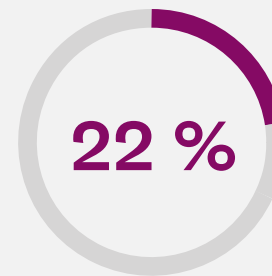


1 sur 4

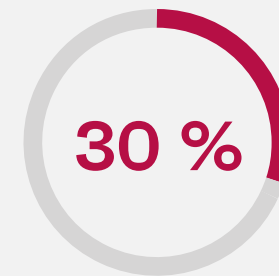
des professionnels de l'IT envisagent de quitter leur emploi actuel dans les 6 mois à venir

Les professionnels de l'IT sont 1,4 fois plus enclins à la « démission silencieuse » que le reste de la main-d'œuvre intellectuelle...

Q: Avez-vous participé à la « démission silencieuse » l'an passé ?



Tous les collaborateurs de bureau



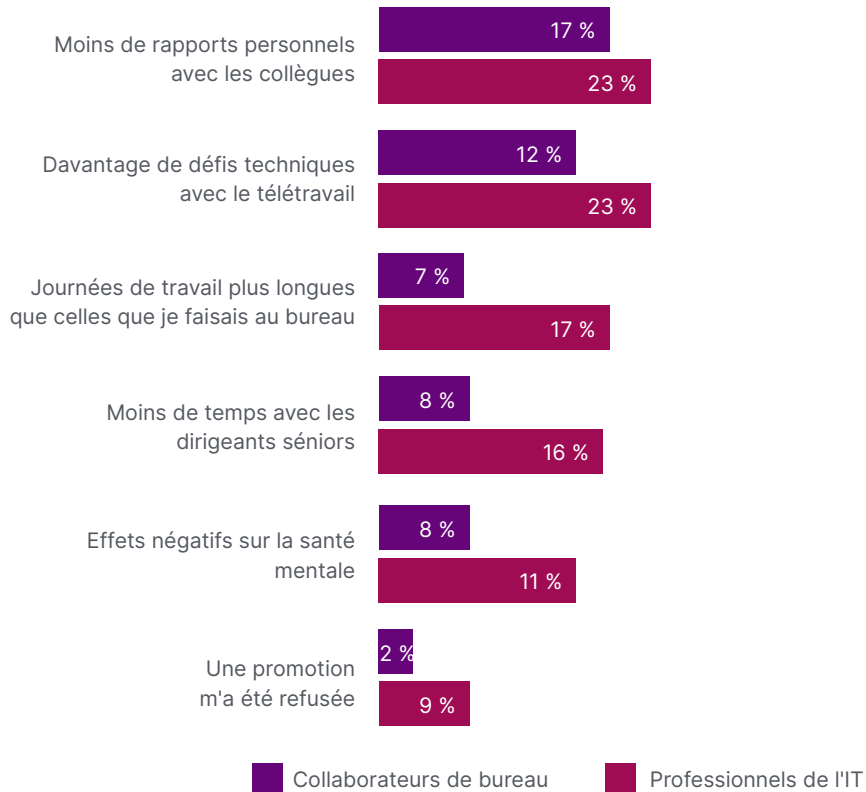
Professionnels de l'IT

...et nombreux sont ceux qui se préparent à une vraie démission.



Le département IT ressent davantage d'effets négatifs face au travail hybride/à distance que les autres collaborateurs de bureau.

Q: Quels sont les effets négatifs du travail à distance ou hybride que vous avez constatés ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables.)



Malgré cela, très peu (16 %) souhaitent revenir au bureau à plein temps.

Pourquoi c'est important

Les professionnels IT sont le moteur qui fait tourner l'Everywhere Work.

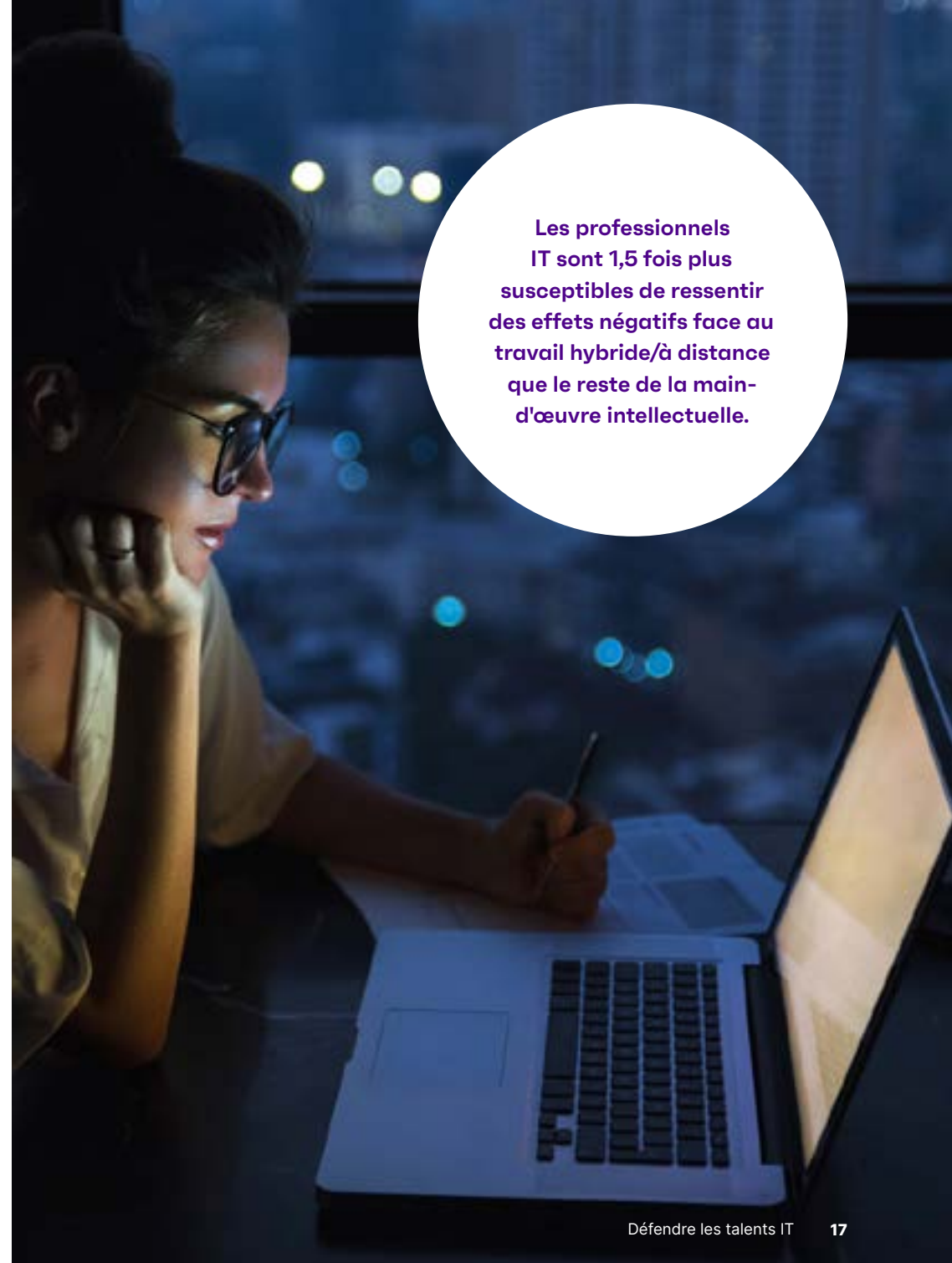
Nos recherches montrent qu'un collaborateur de bureau sur trois subit les effets négatifs du travail hybride et à distance. Mais parmi les équipes IT, le taux est 50 % plus élevé — une différence remarquable. Très peu de professionnels IT veulent un schéma de travail totalement en présentiel. Cependant, il est clair que les nouveaux défis et difficultés de leurs tâches quotidiennes leur pèsent.

Comment les entreprises peuvent-elles élever et responsabiliser les personnes qui rendent le télétravail...

productif ?

efficace ?

sécurisé ?



Les professionnels IT sont 1,5 fois plus susceptibles de ressentir des effets négatifs face au travail hybride/à distance que le reste de la main-d'œuvre intellectuelle.

Conséquences imprévues du travail hybride/à distance pour le département IT

Moins de relations humaines

Surtout pour les jeunes professionnels IT, la baisse du travail en présentiel signifie souvent moins d'opportunités d'échanger avec les responsables, de réseauter avec des collègues et de bénéficier d'un mentorat essentiel.

Davantage de problèmes liés à la technologie

Lorsqu'ils travaillent à distance, les collaborateurs voient leur nombre d'interactions digitales augmenter dans le cadre de leurs activités professionnelles quotidiennes, aussi bien au niveau des technologies de collaboration que des interfaces de sécurité. Les collaborateurs de bureau utilisent en moyenne 2,6 périphériques, si bien que le département IT doit gérer une quantité énorme d'actifs, d'autant que certains sont hors site.

Journées plus longues

Avec autant de périphériques en ligne sur plusieurs sites et dans plusieurs fuseaux horaires, les équipes IT sont confrontées à une pression énorme en termes de charge de travail, de complexité du travail et même de durée de la journée de travail. Des charges de travail élevées et un environnement « toujours disponible » réduisent l'engagement et augmentent le turn-over du personnel.

Compte tenu de la pénurie de talents technologiques, n'est-il pas temps de prêter attention à ce que disent les professionnels de l'IT de leur vie professionnelle ?

« Même les jours où je suis au bureau, toutes mes réunions de travail sont sur Zoom car certaines personnes sont chez elles. On est beaucoup assis à nos bureaux, à quelques mètres les uns des autres, mais on ne parle qu'à travers des écrans. Je me sens complètement déconnecté de mes collègues. »

Programmeur de 24 ans
Seattle, USA

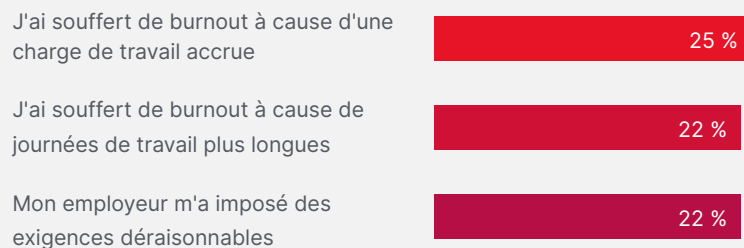
Comment réagir

Comment votre entreprise peut-elle attirer et retenir des talents technologiques compétents et tournés vers le futur ?

1 Diagnostiquez les points de tension pour améliorer l'équilibre vie privée/vie pro des équipes IT

Faites appel à des enquêtes en interne et à des entretiens en face à face pour prendre le pouls du ressenti des professionnels IT. Notez les points de tension spécifiques causés par les options de travail hybride et à distance. Nos recherches montrent qu'un professionnel IT est 2,5 fois plus susceptible de faire des heures supplémentaires quand il travaille à distance qu'il ne l'est au bureau, et 1/4 se plaignent de burnout en raison de l'augmentation de la charge de travail. Ce stress caché provoque désengagement, démission silencieuse et turn-over du personnel. En menant des **études sur l'expérience de vos collaborateurs**, vous pouvez définir des données de référence afin que les futurs efforts de changement soient mesurés efficacement.

Le burnout lié à la charge de travail pèse lourdement dans le turn-over du personnel IT.

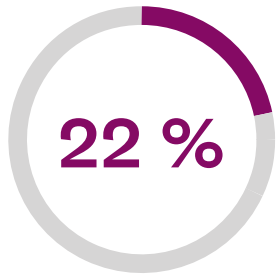


Le personnel IT est 2,5 fois plus susceptible de faire des journées de travail plus longues en télétravail qu'au bureau.

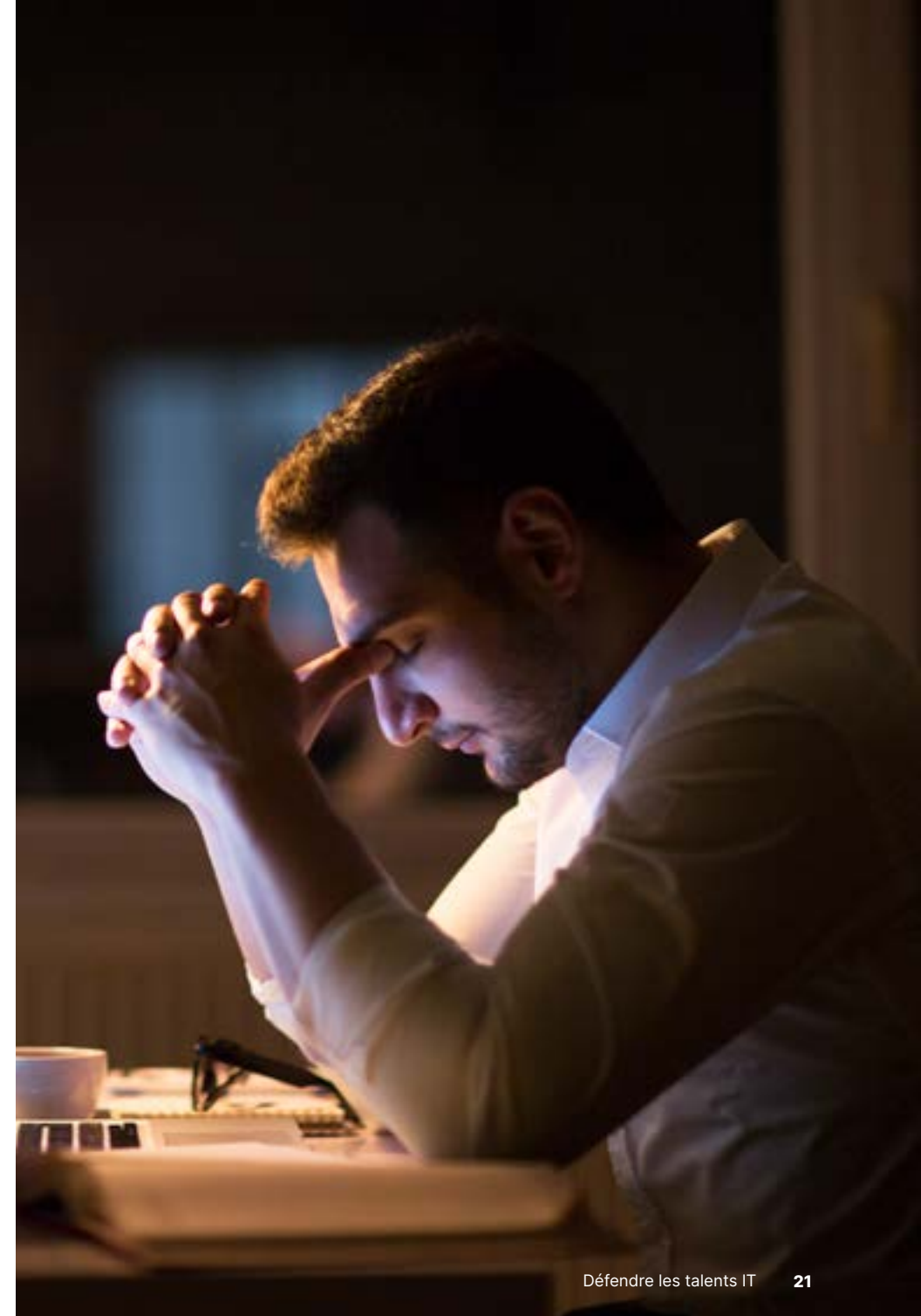
2

Informez-vous sur les expériences spécifiques aux travailleurs technologiques

Les professionnels IT signalent une plus grande insatisfaction concernant les outils qu'ils utilisent lorsqu'ils travaillent hors site (près d'un quart le disent). Il est temps de changer cela. Commencez par suivre la DEX (Expérience numérique des collaborateurs) de chaque talent. Par exemple, combien d'outils un professionnel IT utilise-t-il chaque jour, et combien de connexions uniques cela représente-t-il ? Quels sont les outils et processus qui améliorent l'efficacité et la satisfaction, et quels sont ceux qui nuisent à l'efficacité et provoquent de la frustration ? Ces informations vous aident à identifier les points qui nécessitent votre attention/un investissement.



Les professionnels de l'IT sont mécontents des technologies et des outils fournis par leur employeur.





3

Priorisez l'automatisation des workflows IT

Investissez dans une technologie qui gère automatiquement les tâches répétitives. Appliquez **l'automatisation des workflows** aussi bien aux activités côté collaborateurs (par exemple, en automatisant le centre de support) qu'aux workflows back-office (comme la mise à jour de la base CMDB). Libérez vos équipes IT pour qu'elles puissent se consacrer à des projets plus significatifs, gratifiants et précieux pour l'entreprise.

4

Adoptez des solutions proactives

Déployez ce qu'on appelle « l'autoréparation », c'est-à-dire des systèmes qui combinent IA, Machine Learning et surveillance à distance pour **éviter les ralentissements causés par les technologies** avant même que le collaborateur n'en ait conscience. Résultat final : moins de tickets de support.

5

Donnez aux collaborateurs le choix de leur mode de travail

Les politiques RH qui définissent de façon rigide le « comment, quand et où » du travail passent à côté d'une vérité importante : vos collaborateurs n'ont pas tous le même style de travail, les mêmes engagements de vie ou la même configuration de travail à domicile (WFH). Certains travaillent mieux en télétravail à plein temps, alors que d'autres se sentent plus efficaces en travaillant uniquement au bureau (et il y a de nombreuses situations intermédiaires). Donnez à vos talents technologiques la chance de définir le **style de travail adapté à leur situation spécifique**. Ce faisant, vous boosterez le recrutement et la rétention des talents IT.

Échanges et camaraderie

Quelle que soit la façon dont chaque individu travaille, réunissez régulièrement tout le monde en un même lieu physique (bureau ou autre) pour collaborer, sympathiser et créer une camaraderie.

« Pour combattre la démission silencieuse, donnez à vos talents technologiques le choix de la façon, du moment et du lieu où ils travaillent. Vous découvrirez bientôt que vous disposez d'équipes uniques au sein du département IT : tout le monde, des nomades numériques qui veulent travailler entièrement à distance depuis des pays lointains, aux personnes qui veulent travailler au bureau à plein temps. Finalement la question doit être la suivante : où chaque collaborateur travaille-t-il le mieux ? »

Jeff Abbott,
PDG d'Ivanti



Défendre les talents IT 23



Repensez le travail des collaborateurs IT en tenant compte des besoins et des choix de vie de chacun

Les collaborateurs débutants peuvent rechercher l'aspect relationnel du travail au bureau.

« Je veux être au bureau presque tous les jours. Je veux apprendre des autres tout en travaillant main dans la main. Je vis aussi dans un appartement avec deux amies et nous ne pouvons pas toutes travailler dans le salon... et croyez-moi, on a essayé. »

Développeuse logicielle de 24 ans
New York, USA

...alors que les collaborateurs en milieu de carrière préfèrent passer du temps à la maison avec leur famille.

« J'ai trois enfants à l'école primaire et un trajet de 40 minutes. Je ne travaillerai pas pour une entreprise qui m'oblige à être au bureau plus d'une fois par semaine. De plus, je suis beaucoup plus productif quand je travaille à domicile. Tout le monde y gagne. »

Ingénieur Machine Learning de 38 ans
Londres, UK

6

Encouragez les échanges en présentiel entre les membres de vos équipes IT

Même si la grande majorité des professionnels IT (84 %) souhaitent télétravailler au moins une partie du temps, ils aimeraient changer certains aspects du travail hybride et à distance. Presque 1/4 disent que les **échanges sur le lieu de travail** leur manquent : il s'agit notamment du mentorat de personne à personne, du développement personnel, des possibilités de prouver leurs compétences aux responsables et des occasions de réseauter avec des collègues. Les réunions en face à face, même rares, représentent une chance de renforcer la confiance et la camaraderie. Il est plus facile d'échanger avec quelqu'un de l'autre côté de l'écran si vous avez déjeuné et passé du temps avec ce collègue.



84 %

des professionnels de l'IT
veulent télétravailler au
moins une partie du
temps.

Défendre les talents IT

ivanti

ivanti.fr

33 (0)1 76 40 26 20

contact@ivanti.fr



Découvrez d'autres tendances de
[l'Everywhere Work dans notre rapport de
recherche 2023](#)

Copyright © 2023, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2765 NH