

ÉTUDE DE MARS 2023

**UNE DIGITAL
WORKSPACE**
ADAPTÉE AUX
NOUVEAUX MODES
DE TRAVAIL

Cette étude a été réalisée et publiée à l'occasion du Grand Théma
« Digital workplace, le travail augmenté »,
organisé par CIO en mars 2023.



CIO



LEMONDE
INFORMATIQUE

La rédaction de CIO tient à remercier tous les répondants à
l'enquête qui ont ainsi permis la réalisation de cette étude.

Retrouvez les conférences CIO sur notre site web :
<https://thema.lemondeinformatique.fr/>

En partenariat avec

FORTINET



LastPass...

 **paloalto**
NETWORKS

riverbed

Sommaire

Introduction

1. Des terminaux en phase avec les attentes des employés	5
2. Une expérience utilisateur homogène sur toutes les applications	8
3. Des services IT adaptés aux nouveaux modes de travail	10
Conclusion	14
À propos et contacts	15

Introduction

Pourquoi cette étape ?

La pandémie a obligé les entreprises à revoir le mode de travail de leurs collaborateurs, souvent dans l'urgence. Aujourd'hui, cette transformation se poursuit avec la mise en place d'accords de télétravail et de flex office. Les outils mis à disposition des employés doivent eux-aussi évoluer, afin de répondre à leur demande croissante de flexibilité.

La digital workplace, terme quelque peu galvaudé, renoue avec son véritable objectif : apporter aux utilisateurs un environnement sécurisé au sein duquel ils peuvent consommer simplement des services et applications, quel que soit leur lieu de travail et le terminal qu'il privilégie. Les DSI doivent désormais aller plus loin que la simple mise en place de suites collaboratives, en repensant l'ensemble des applications, des environnements de travail et des processus IT pour offrir cette souplesse tant désirée. Dans des projets de digital workplace parfois longs et coûteux, il est essentiel pour le management d'associer les salariés pour accompagner cette délicate transformation des habitudes de travail.

Dans le contexte de notre conférence Grand Théma « Digital workplace, le travail augmenté », CIO a voulu connaître la situation réelle dans les entreprises, en interrogeant les décideurs IT sur leurs pratiques.

Qui a répondu à l'enquête de CIO ?

La présente étude est basée sur une enquête réalisée en ligne du 25 novembre 2022 au 13 mars 2023.

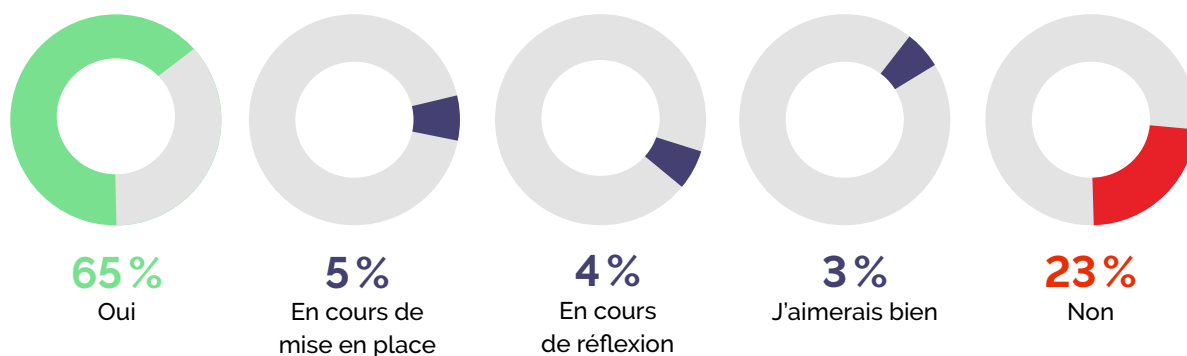
De 156 à 207 entreprises y ont répondu (total variable selon les questions).

Des terminaux en phase avec les attentes des employés

1

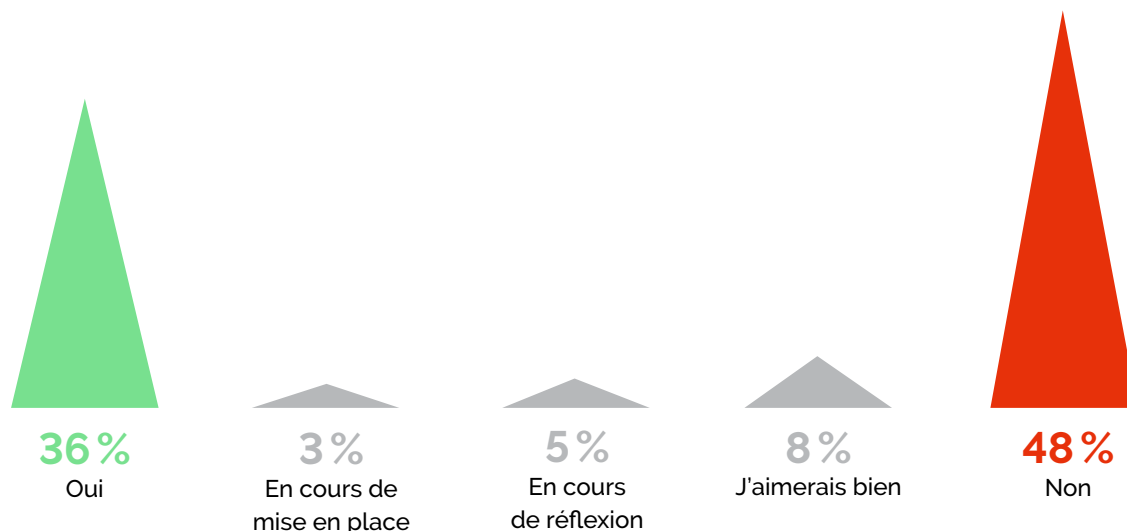
Tous les collaborateurs éligibles au télétravail/flex office sont-ils équipés d'ordinateurs portables ?

Deux-tiers des entreprises ont déjà équipé tous leurs collaborateurs éligibles au télétravail ou au flex office d'ordinateurs portables. Mais si on regarde le verre à moitié vide, on peut constater que 26 % des organisations n'ont toujours pas généralisé l'équipement de ces collaborateurs en terminaux adaptés. Notons que 9 % des entreprises ayant répondu à notre enquête sont soit en cours de déploiement sur ce sujet, soit ont entamé une réflexion en la matière.



Fournissez-vous des équipements complémentaires (écrans, claviers ergonomiques, etc.) pour améliorer le confort des employés ?

56 % des entreprises n'ont pas débuté la fourniture à leurs salariés d'équipements complémentaires améliorant leur confort, comme des écrans. Une proportion importante, même si une part significative des décideurs concernés regrettent cette situation. Dans plus d'un tiers des entreprises, l'équipement des salariés en écrans, claviers ou dispositifs améliorant leur confort a débuté. Et 8 % d'organisations supplémentaires ont lancé un projet dans cette direction ou y réfléchissent.

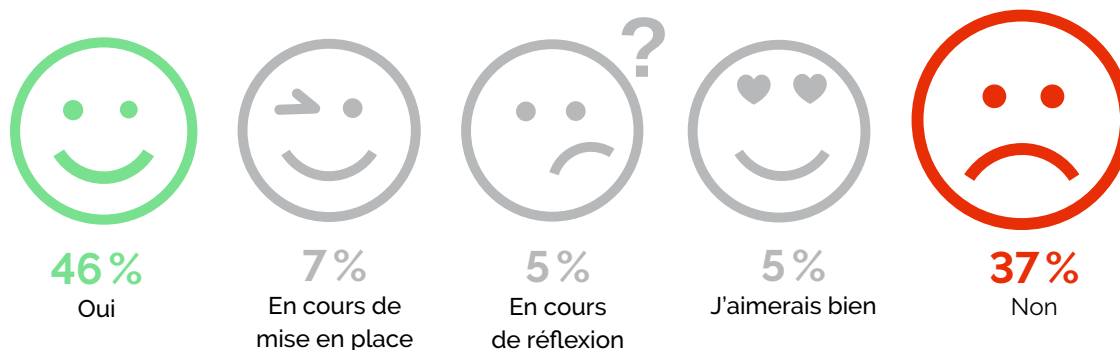


Des terminaux en phase avec les attentes des employés

1

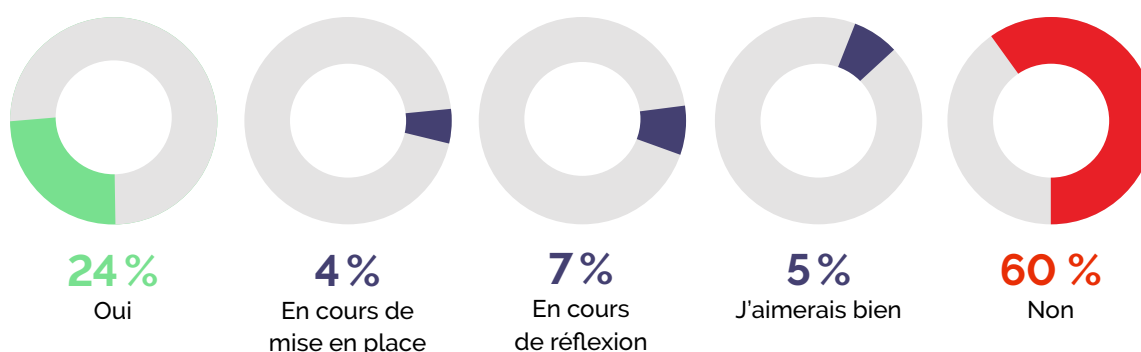
Les employés de terrain (cadres commerciaux, opérateurs en usine ou entrepôts) disposent-ils de terminaux mobiles adaptés à leur environnement ?

Précédant la crise du Covid, la question de l'équipement des employés de terrain semble plus avancée au sein des entreprises françaises. 46 % des décideurs ayant répondu à notre enquête expliquent que ces collaborateurs disposent déjà de terminaux mobiles adaptés à leur environnement. Et 12 % supplémentaires indiquent que leur entreprise a lancé un projet de ce type ou y réfléchit. Reste toutefois encore une part significative d'organisations (42%) chez qui les employés de terrain ne disposent pas de terminaux réellement adaptés à leur activité.



Pour la collecte des anciens équipements et la mise à disposition des nouveaux, avec-vous mis en place des processus adaptés pour les employés en télétravail/flex office ?

Si le télétravail et le flex office sont devenus des pratiques courantes dans les entreprises, les processus de gestion du parc ne suivent pas toujours. Deux-tiers des décideurs indiquent ainsi que leur entreprise n'a pas adapté ses processus de fourniture de nouveaux matériels et de reprise des anciens aux employés pratiquant ces modes de travail. Un quart des organisations françaises a toutefois déjà avancé sur ce terrain, témoignant de la nécessité de cette adaptation en particulier dans les grandes organisations. 11 % supplémentaires ont lancé un projet en ce sens ou, à minima, entamé une réflexion sur le sujet.



Des terminaux en phase avec les attentes des employés

1

Intégrez-vous des critères écoresponsables dans le choix des terminaux ?

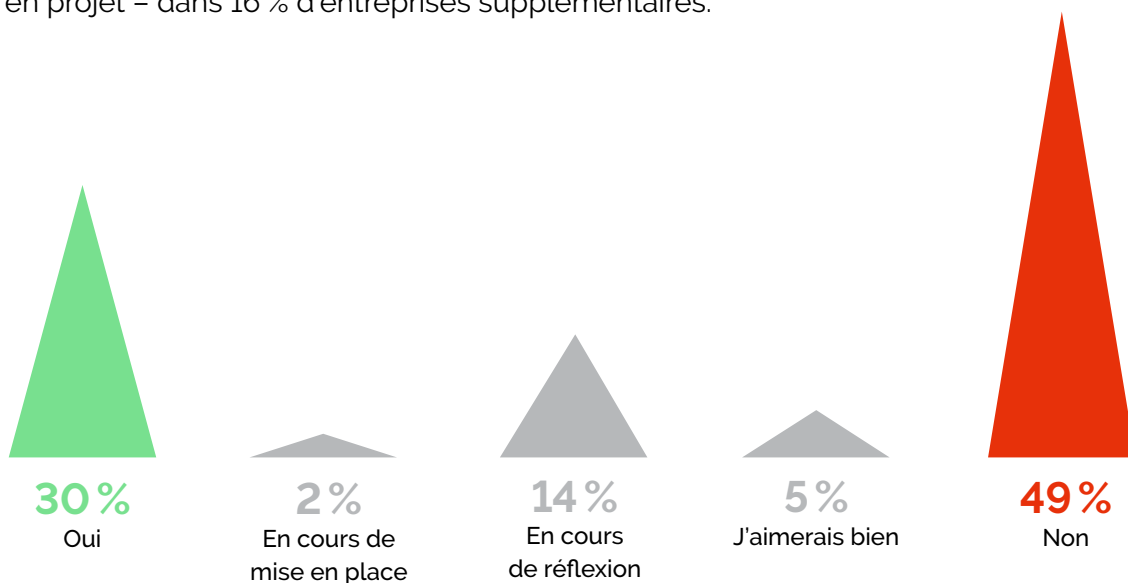
Certes, plus d'une entreprise sur deux n'a toujours pas intégré de critère d'éco-responsabilité dans ses choix de terminaux. Ce que regrette une part significative des décideurs concernés. Mais la pratique a été déployée dans 3 organisations sur 10 et elle est en cours de mise en œuvre ou en réflexion dans 15 % du panel. Dans la lignée de notre Grand Théma sur le Green IT de février, la réponse à cette question marque à la fois le déploiement encore relativement limité des pratiques éco-responsables, mais aussi l'intérêt notable des entreprises pour celles-ci.



Une expérience utilisateur homogène sur toutes les applications **2**

Quand vous devez remplacer une application, privilégiez-vous les solutions SaaS ?

Malgré la pression des éditeurs et l'intérêt de ce type de solutions pour les collaborateurs disséminés un peu partout dans le monde, plus d'une entreprise sur deux ne privilégie pas les applications en mode SaaS. Ce mode de consommation du logiciel fait tout de même figure de priorité pour tout remplacement applicatif dans 3 organisations sur 10. Le sujet est en réflexion – ou plus rarement en projet – dans 16 % d'entreprises supplémentaires.



Avez-vous une stratégie pour porter dans le cloud vos applications développées en interne ?

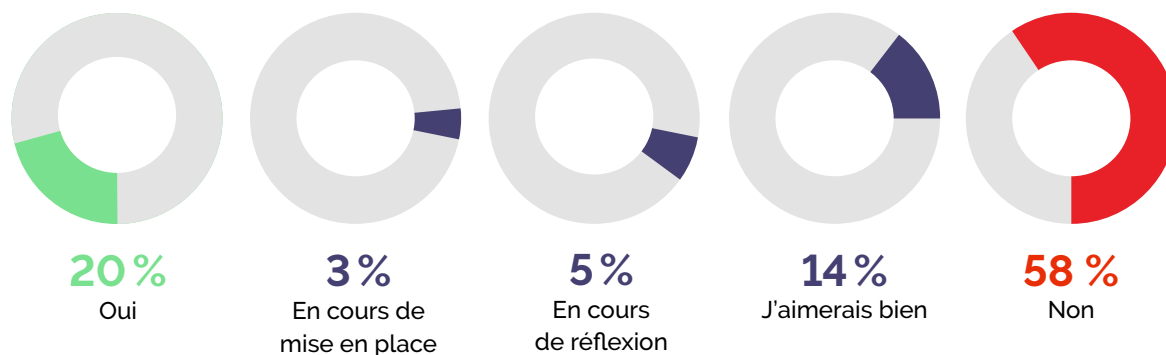
Se lancer dans un move-to-cloud des applications développées en interne ? La solution reste écartée pour l'heure par deux-tiers des entreprises et administrations françaises. Seules 15 % des organisations ont établi une stratégie visant à migrer vers le cloud tout ou parties de leur portefeuille applicatif existant, une transition qui facilite la connexion des collaborateurs distants aux systèmes de l'entreprise. Une telle stratégie est en cours d'écriture ou en réflexion dans 17 % d'entreprises supplémentaires.



Une expérience utilisateur homogène sur toutes les applications **2**

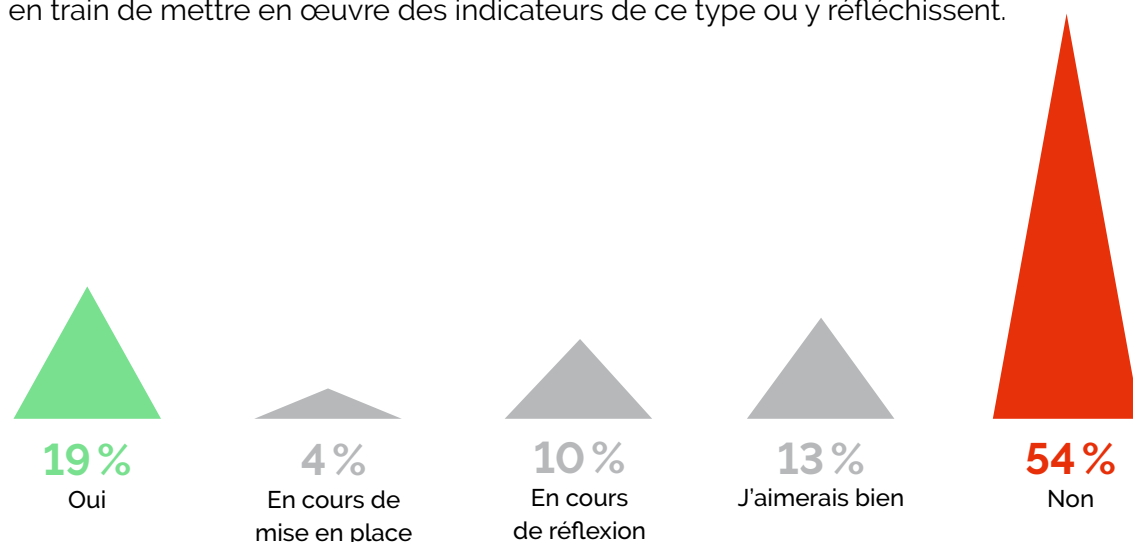
Avez-vous des équipes UX qui travaillent sur l'expérience utilisateur de vos applications à usage interne ?

Une entreprise sur cinq dispose déjà d'équipes UX travaillant à l'expérience utilisateurs des applications mises à disposition des employés. 8% des décideurs expliquent, par ailleurs, que leur organisation est en train de mettre en place une équipe de ce type ou y réfléchit. Autre preuve de l'intérêt des responsables IT pour cette discipline assez neuve – en tout cas sur les applications qui ne sont pas exposées directement aux clients –, 14 % d'entre eux regrettent que leur organisation ne se soit pas encore engagée dans cette démarche, le record sur cette enquête.



Disposez-vous d'indicateurs pour savoir quelles applications et services sont utilisés ou pas ?

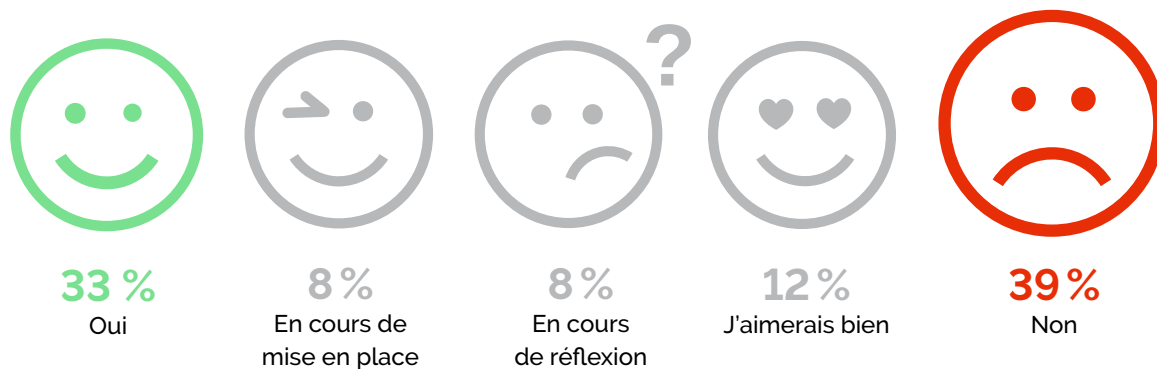
Pourtant essentiels pour comprendre les besoins réels des utilisateurs, les indicateurs sur l'usage des applications et services numériques restent peu déployés. Deux-tiers des décideurs expliquent ne pas en disposer, même si une part significative d'entre eux le regrette. Ce type de KPI n'est en fait déployé que dans une entreprise sur cinq à ce jour. Mais 14 % d'organisations supplémentaires sont en train de mettre en œuvre des indicateurs de ce type ou y réfléchissent.



Une expérience utilisateur homogène sur toutes les applications **2**

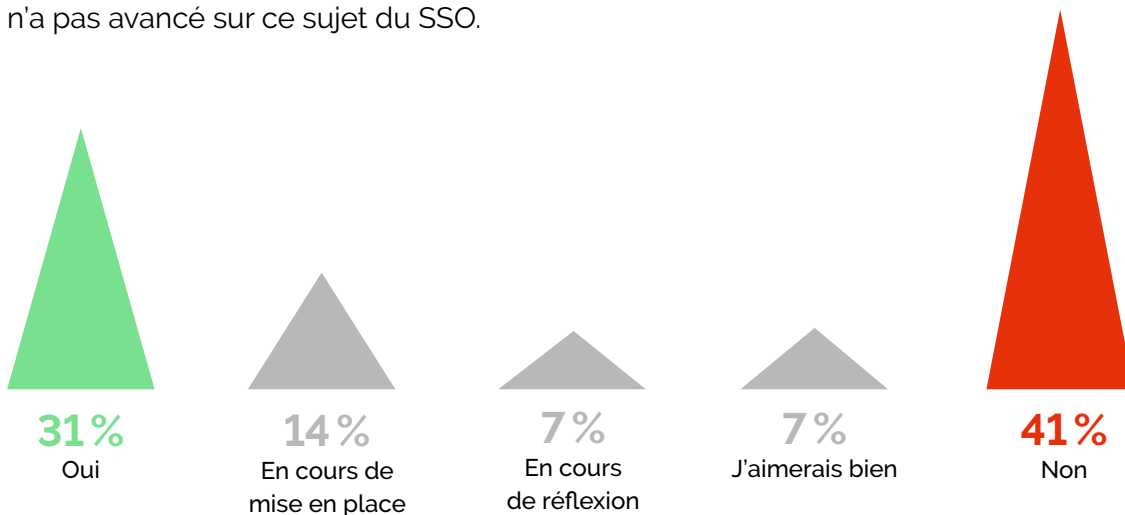
Avez-vous mis en place un environnement collaboratif intégré pour l'ensemble de votre organisation ?

Malgré le coup de projecteur donné par la crise du Covid à cette catégorie d'applications, les suites collaboratives intégrées ne sont déployées à l'échelle que par un tiers des organisations. Un niveau qui progresse de deux points par rapport à 2022. Mais il faut noter que 16 % d'entreprises supplémentaires ont soit lancé un projet dans cette direction, soit initié une réflexion. Un doublement par rapport au niveau enregistré il y a un an. Par ailleurs, parmi les 51 % de décideurs qui indiquent que leur organisation ne dispose pas d'un environnement collaboratif intégré, une part significative déplore cet état de fait.



Le processus d'authentification et d'accès aux différentes applications métiers est-il centralisé et unifié ?

Autre élément clef pour simplifier l'expérience utilisateur, le SSO (Single Sign-On) est déployé dans environ un tiers des organisations. Et il est par ailleurs en projet ou à l'étude dans 21 % d'entreprises supplémentaires. Un niveau très élevé qui témoigne de l'intérêt des décideurs IT pour ce type de technologies. Il n'en reste pas moins que près d'une organisation sur deux n'a pas avancé sur ce sujet du SSO.



Des services IT adaptés **3** aux nouveaux modes de travail

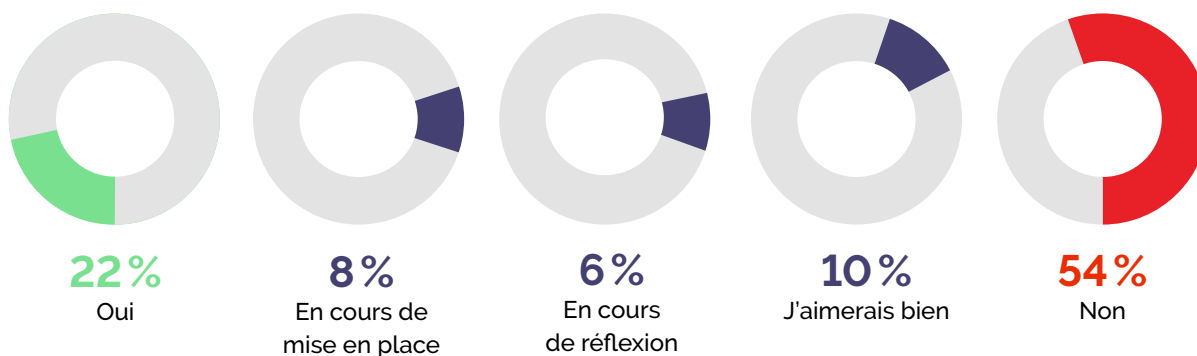
Vos principaux sites disposent-ils d'une connectivité sans fil performante (WiFi 6, 5G) ?

L'évolution des modes de travail suppose des salariés plus mobiles, y compris au sein même des locaux de l'entreprise. Ce qui implique de couvrir ces sites avec un niveau de connectivité suffisant. Sur ce terrain encore, le marché français se sépare en deux parts à peu près égales. La moitié des décideurs sondés expliquent que leur organisation a déployé des moyens de connectivité performants, est en cours de déploiement ou y réfléchit. Tandis que l'autre moitié n'en a rien fait à ce stade, ce que déplorent 8 % des décideurs ayant répondu à notre enquête.



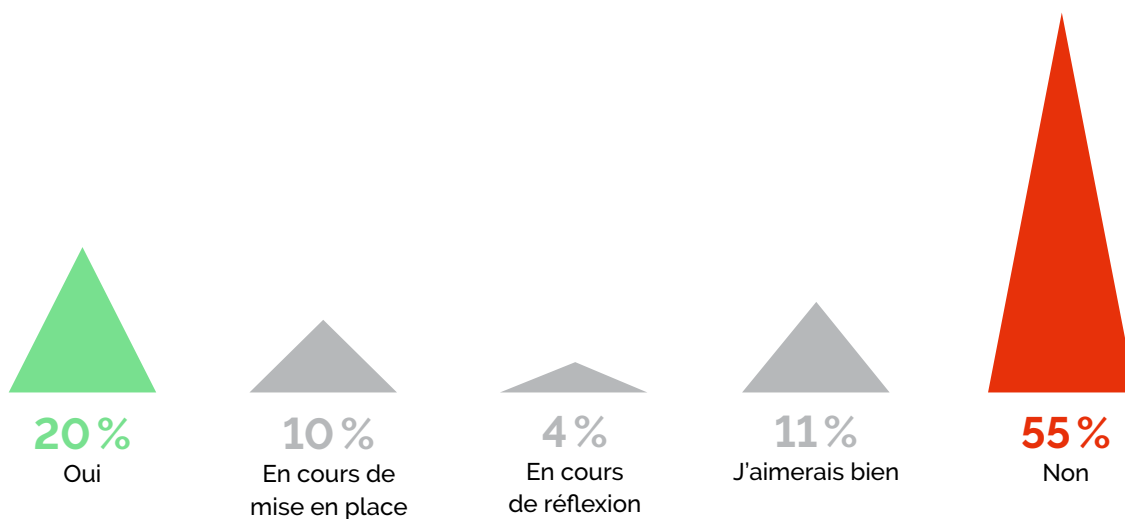
Proposez-vous des portails IT en self-service pour permettre aux utilisateurs de traiter eux-mêmes certaines demandes ou de résoudre des problèmes courants ?

La mise à disposition d'un portail en self-service, permettant aux utilisateurs de traiter par eux-mêmes certains problèmes courants, reste ignorée par deux-tiers des organisations françaises, ce que déplorent d'ailleurs 10 % des décideurs ayant répondu à notre enquête. La pratique est déployée dans une entreprise sur cinq. Et près d'une entreprise sur dix est en train de déployer ce type d'outils.



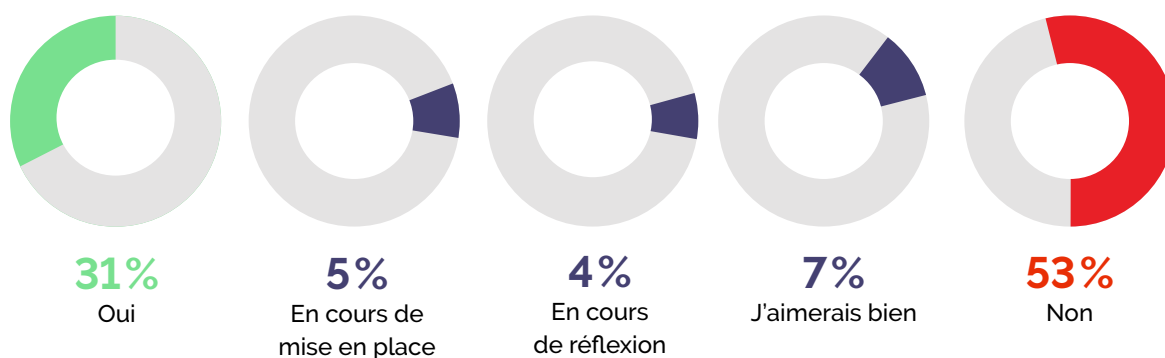
Proposez-vous un catalogue de services IT centralisé à l'ensemble des employés ?

La mise en place d'un catalogue de services IT centralisé est une réalité dans une entreprise française sur cinq. 10 % d'organisations supplémentaires sont en train de déployer ce type d'outils. Globalement, cette consolidation des services IT disponibles sur un seul et même outil reste toutefois ignorée par deux-tiers des organisations. 11 % des décideurs interrogés regrettent toutefois que leur entreprise ne s'intéresse pas à ce sujet, susceptible de simplifier les relations entre l'IT et les utilisateurs.



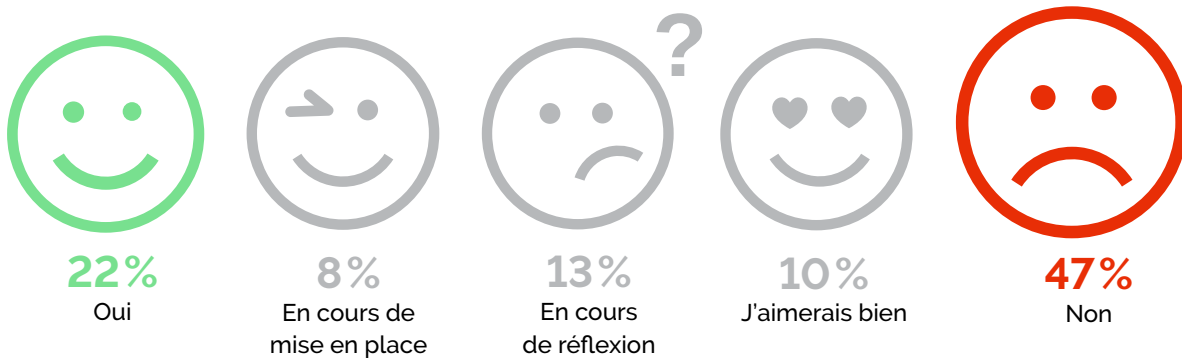
Proposez-vous au moins trois canaux différents pour contacter le help-desk (chat, formulaire en ligne, messageries type WhatsApp, téléphone, mail) ?

Un peu moins d'un tiers des entreprises ont diversifié les canaux d'accès au help-desk, un effort qui permet aux utilisateurs de dialoguer avec l'assistance IT dans le contexte le plus adapté à leur usage du moment. Cette diversification est sur les rails ou à l'étude au sein de 9 % d'organisations supplémentaires. Mais 6 entreprises sur 10 n'ont encore rien entrepris en la matière, malgré l'intérêt des utilisateurs pour cette multiplication des canaux d'échange avec l'assistance.



Avez-vous des indicateurs ou des enquêtes de satisfaction pour évaluer et suivre la performance du support IT ?

57 % des décideurs interrogés indiquent ne pas mener d'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs ou ne pas disposer de KPI pour suivre la performance du support IT. Ce que déplore d'ailleurs 10 % des répondants. En réalité, ce suivi n'existe qu'au sein de moins d'un quart des entreprises et administrations françaises. Il est en cours de déploiement dans 8 % d'organisations supplémentaires. Et il est à l'étude dans 13 % des entreprises, un niveau particulièrement élevé.



Conclusion

Pour la DSI, s'adapter à l'évolution du monde du travail implique de fournir aux collaborateurs une expérience de qualité, quel que soit l'endroit d'où ils se connectent au SI et le terminal qu'ils privilégient. En pratique, les actions ou les pratiques à mettre en œuvre sont multiples. Il s'agit déjà de fournir aux salariés les bons outils, ceux qui sont les plus adaptés à la réalité du travail en 2023. A commencer par un ordinateur portable – deux-tiers des entreprises ont déjà équipés tous leurs collaborateurs éligibles au télétravail ou au flex office d'un PC de ce type –, un terminal mobile pour les employés déployés sur le terrain (commerciaux, techniciens, etc.) – 46 % des organisations ont fait cet effort – et une suite collaborative intégrée déployée à l'échelle – un équipement qui n'est en place qu'au sein d'un tiers des entreprises et administrations.

Si ces fondamentaux ne sont toujours pas mis en œuvre dans une part significative des organisations trois ans après le Covid, la situation est évidemment encore plus mitigée pour des pratiques plus avancées. Par exemple, seule une entreprise sur cinq dispose d'indicateurs permettant de mesurer l'usage réel des applications ou a mis en place une équipe spécialisée UX pour les applications à usage interne. Notons toutefois que les décideurs affichent leur volonté de faire bouger les lignes. 14 % des décideurs sont en train de déployer ou réfléchissent à des indicateurs permettant de mesurer l'usage réel des applications, un passage obligé pour aligner ressources IT et besoins des utilisateurs. Le SSO, qui améliore grandement l'expérience utilisateurs, est en projet ou à l'étude dans 21 % des entreprises et administrations.

On retrouve ce volontarisme en matière d'évolution du support IT. 21 % des organisations sont en train de lancer ou étudient la mise en place d'enquêtes de satisfaction ou de KPI permettant d'évaluer la performance du support IT, une pratique qui n'est actuellement déployée que par 22 % des entreprises et administrations. Des chiffres qui témoignent de la volonté de la DSI d'offrir aux utilisateurs une digital workplace adaptée à leurs attentes... mais en tenant compte de ses capacités budgétaires. L'IT ne peut pas mener tous les combats de front et, passé le choc des confinements, se trouve aujourd'hui avant tout dans une logique de rattrapage par rapport à des pratiques qui ont évolué plus rapidement en trois ans qu'au cours des trois dernières décennies.

À propos de cio-online.com

CIO France est une plateforme multi-format de contenus et de services dédiée aux Directeurs de Systèmes d'Information (DSI ou CIO, Chief Information Officer) de grandes entreprises.

Les contenus et services en ligne, gratuits ou payants, sont associés aux événements tels que les Matinées Stratégiques.

CIO France est édité par IT News Info et est partenaire de CIO.com, un service du groupe IDG.

CIO

www.cio-online.com

Contactez-nous

Pour toute information complémentaire :

Christelle Cadiou

Directrice Commerciale
+33(0) 1 81 51 71 31
ccadiou@it-news-info.com

Reynald Fléchaux

Rédacteur en chef
reynald.flechaux@it-news-info.com

Aurélie Chandèze

Rédactrice en chef adjointe de CIO
achandeze@it-news-info.com
Tél. : 01 41 97 61 52

À propos de IT News Info

Grâce à son expérience acquise depuis 40 ans, IT News Info est le premier groupe d'information et de services pour les professionnels de l'informatique en France. Société éditrice de sites spécialisés sur l'actualité informatique, la transformation numérique des entreprises et l'innovation, IT News Info dispose également d'un Pôle Evénements, pour marier échanges d'expériences et création de nouvelles relations économiques, et d'un Pôle

Marketing Services pour conjuguer communication à haute valeur ajoutée, génération de leads et bases de données qualifiées.

En 2007, IT News Info a fait le pari d'être le premier groupe de presse à basculer du print vers le web. Depuis, IT News Info ne cesse de développer de nouveaux services et d'innover pour conforter sa place de leader. IT News Info est une filiale des groupes IT Facto et IDG International.

IT NEWS INFO c'est :

CIO Distributique ENJEUX **DAF** ENJEUX **LOGISTIQUES** ENJEUX **M**ARKETING ENJEUX **RH**

