

ÉTUDE

# DIGITAL WORKPLACE

FER DE LANCE OU PARENT PAUVRE  
DE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

econocom





<b>Synthèse</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Méthodologie</b>	<b>6</b>
<b>Principaux enseignements de l'étude</b>	<b>9</b>
Une satisfaction utilisateur limitée et mal mesurée par les DSI	
Des attentes fortes, clairement hiérarchisées	
Les raisons de la grogne	
Une perte d'efficacité préjudiciable	
Des réponses à affiner	
<b>Conclusion</b>	<b>36</b>



# SYNTHÈSE

En novembre 2017, Econocom a mandaté IDC pour la réalisation d'une étude portant sur l'environnement de travail informatique et le support aux utilisateurs dans les grandes entreprises en France. Ont été interrogées 360 personnes représentant différentes typologies d'utilisateurs (VIP, mobiles cols blancs, mobiles cols bleus, sédentaires) ainsi que des fournisseurs internes (IT, RH, Services généraux).

Concernant l'environnement de travail numérique, les enseignements les plus marquants de cette enquête sont :

- une satisfaction limitée des utilisateurs (55 % de satisfaits), largement surestimée par les fournisseurs qui l'évaluent à 75 %,
- des attentes fortes de la part des utilisateurs, qui réclament avant tout une modernisation de leurs outils informatiques (51 %) et davantage de possibilités de télétravail (36 %),
- des modes de travail qui évoluent plus vite que l'équipement : 68 % des collaborateurs utilisent leurs équipements informatiques en dehors du cadre habituel de travail mais 19 % seulement disposent d'un smartphone professionnel,
- des impacts significatifs pour l'entreprise en termes de productivité : 53 % des collaborateurs estiment perdre plus d'une heure par semaine en raison d'un équipement dysfonctionnel ou inadapté,
- des pistes de progrès clairement identifiées : mise à niveau de l'équipement, notamment mobile, renforcement du télétravail, développement de services digitaux, meilleure « relation client » (écoute et communication) de la part de la DSI, réduction de la fracture entre VIP et collaborateurs ordinaires...



# INTRODUCTION

Un vendeur qui vient à la rencontre de son client, tablette en main, pour pouvoir répondre sur-le-champ à ses questions. Un technicien qui remplit et transmet son rapport depuis son portable aussitôt après son intervention. Un responsable commercial qui consulte ses messages sur son smartphone entre deux rendez-vous en clientèle.

La familiarité de ces trois scénarios rappelle à quel point l'informatique des entreprises a changé de visage en quelques années à peine. Après une relative stabilité autour du PC roi, l'équipement IT des employés a subi de plein fouet le choc de trois vagues concomitantes :

- une révolution technologique, avec l'essor extrêmement rapide de nouveaux terminaux. Le smartphone a à peine plus de dix ans, la tablette tout juste huit, les tablettes hybrides moins de cinq, et pourtant ces appareils sont déjà incontournables.
- une redéfinition de l'espace-temps de l'entreprise. La mobilité, la collaboration et la dématérialisation ont fait voler en éclats les repères traditionnels, et bouleversé les processus et les modes de travail.
- la consomérisation. Les particuliers ont adopté les outils et les usages du digital avant les entreprises, et ils attendent de leur équipement professionnel des performances ou une facilité d'utilisation identiques.

**Mais dans quelle mesure cette mise à niveau a-t-elle réellement eu lieu ?**

**Les entreprises ont-elles largement rénové l'environnement de travail informatique de leurs collaborateurs pour l'adapter à la nouvelle réalité de l'entreprise digitale, ou bien leurs efforts de transformation ont-ils négligé les nouvelles attentes des employés et l'impératif d'équipement qui en découle ?**

Il est essentiel de s'intéresser à cette question, car de sa réponse dépend en grande partie la portée réelle de la transformation digitale. En effet, pour les collaborateurs de l'entreprise, celle-ci se matérialise avant tout par un nouvel équipement ou une nouvelle application qui vient s'insérer avec plus ou moins de bonheur dans leur quotidien. Ne pas leur donner les outils qu'ils réclament et/ou dont ils ont besoin, c'est prendre le risque d'une adoption décevante et, en conséquence, de bénéfices moindres qu'espéré.

# MÉTHODOLOGIE

IDC a réalisé pour Econocom une enquête au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2017 auprès de **360 personnes en France**, travaillant dans des entreprises de tous les secteurs de l'économie. Toutes les structures interrogées disposent au minimum de 2000 salariés sur la France.

L'ensemble des répondants sont amenés à utiliser un environnement de travail physique (PC fixe, PC portable, tablette ou smartphone) dans le cadre de leurs fonctions. L'enquête a ciblé les typologies d'interlocuteurs suivants :

## **Les utilisateurs, divisés en 4 catégories**

- **60 utilisateurs mobiles « cols bleus »**, caractérisés par un travail manuel ou un travail de terrain, passant plus de 20% de leur temps de travail en situation de mobilité.
- **60 utilisateurs mobiles « cols blancs »**, caractérisés par un travail de bureau, de gestion ou d'administration, passant plus de 20% de leur temps de travail en situation de mobilité.
- **60 utilisateurs sédentaires**, pouvant être des « cols bleus » ou des « cols blancs », passant moins de 20% de leur temps de travail en situation de mobilité.
- **180 utilisateurs VIP** (VIP IT, VIP RH, et autres fonctions VIP).

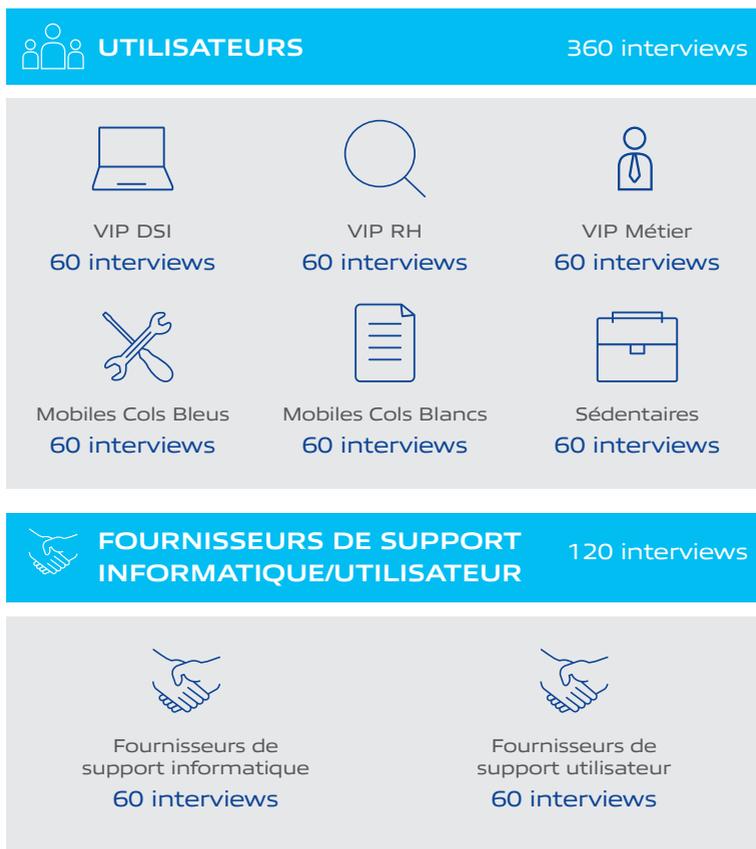
## **Les fournisseurs de services**

Ils sont en charge de gérer des budgets ou de piloter des équipes de la direction à laquelle ils sont rattachés dans le cadre de leurs fonctions. Ils sont divisés en deux catégories :

- **60 fournisseurs de services IT** : rattachés à la direction des systèmes d'information. Ces répondants ont également été interrogés en tant qu'utilisateurs pour les questions ne relevant pas de leur périmètre.
- **60 fournisseurs de services RH et Services Généraux** : rattachés à la direction des Ressources Humaines ou à la direction des Services Généraux/Immobiliers. Ces répondants ont également été interrogés en tant qu'utilisateurs pour les questions ne relevant pas de leur périmètre.

## Méthodologie de l'étude : typologie des répondants interrogés

NB : les 120 fournisseurs correspondent aux 120 VIP DSI et RH





PRINCIPAUX  
ENSEIGNEMENTS  
DE L'ÉTUDE

# UNE SATISFACTION UTILISATEUR LIMITÉE ET MAL MESURÉE PAR LES DSI

**Les utilisateurs sont moyennement emballés par leur environnement de travail IT, ce dont l'informatique peine à se rendre compte**

À peine plus de la moitié des utilisateurs se déclarent satisfaits de leur environnement de travail IT.

Verre à moitié vide ou à moitié plein ?

Ce n'est quoi qu'il en soit pas un résultat brillant, surtout si l'on considère à quel point les outils numériques sont déterminants dans la productivité des collaborateurs, leur bien-être, et la diffusion du digital dans l'entreprise.

Surtout, la direction IT surestime largement la satisfaction de ses utilisateurs finaux, y compris des VIP auxquels elle semble pourtant accorder davantage d'attention.

- En moyenne, 55 % des utilisateurs se disent satisfaits ou très satisfaits de leur environnement de travail informatique.

**55%**

des utilisateurs sont satisfaits de leur environnement de travail IT



- Il existe une forte disparité entre les différentes typologies d'utilisateurs. Alors que les VIP sont satisfaits à 63 %, les collaborateurs ordinaires ne le sont qu'à 51 % et le chiffre tombe même à 43 % pour les cols bleus mobiles (techniciens de terrain, par exemple). Est-ce le signe d'une informatique à deux vitesses, qui accorderait davantage de privilèges aux collaborateurs haut placés, ou une conséquence des différences d'équipement et d'expérience ?
- Les fournisseurs IT surestiment nettement la satisfaction de leurs utilisateurs finaux. 75 % d'entre eux considèrent que les collaborateurs de leur entreprise sont satisfaits ou très satisfaits de l'environnement de travail informatique mis à leur disposition. Et aucun (0 %) n' imagine qu'ils puissent en être très insatisfaits.

## Satisfaction réelle vs. satisfaction perçue

Pourriez-vous évaluer votre satisfaction concernant l'environnement de travail informatique mis à disposition par votre entreprise ?



### LA SATISFACTION VÉCUE PAR LES UTILISATEURS

Pas du tout satisfait

**6%**

Peu satisfait

**12%**

Ni satisfait / ni insatisfait

**26%**

Plutôt satisfait

**39%**

Très satisfait

**16%**

IDC France, Étude commanditée par Econocom, 2017

Selon vous, quel est le degré de satisfaction des utilisateurs concernant leur environnement de travail informatique ?



### LA SATISFACTION SUPPOSÉE PAR LES DSI

Pas du tout satisfait

**0%**

Peu satisfait

**7%**

Ni satisfait / ni insatisfait

**18%**

Plutôt satisfait

**57%**

Très satisfait

**18%**

## DES ATTENTES FORTES, CLAIREMENT HIÉRARCHISÉES PAR LES UTILISATEURS

**Les priorités exprimées par les utilisateurs ne sont pas toujours celles mises en œuvre par leurs fournisseurs internes**

Les collaborateurs ne manquent pas d'idées pour améliorer un environnement IT qui ne les satisfait guère. Leur priorité : la modernisation des outils.

Les disparités entre les attentes des différentes populations suggèrent que le Service IT doit davantage écouter ses clients internes pour leur fournir des solutions correspondant réellement à leurs besoins.

En dépit d'investissements significatifs et bienvenus, le décalage qui demeure entre les attentes exprimées et les projets IT engagés montrent qu'il y a encore du chemin à parcourir.

- En moyenne, les utilisateurs réclament avant toute chose **une modernisation de leurs outils (51 %)**, puis **davantage de possibilités de télétravail (36 %)**, un meilleur support IT (31 %) et plus de liberté pour travailler avec des équipements personnels (9 %).

- On constate des variations fortes dans les attentes en fonction des populations.  
Près de deux cols bleus mobiles sur trois (65 %) souhaiteraient une modernisation de leurs outils, contre 45 % seulement chez les VIP.  
Un écart similaire à celui de la satisfaction, qui semble indiquer que la modernisation des équipements, demande n°1 des utilisateurs, est aussi le premier facteur de leur (in)satisfaction.
- Les cols blancs mobiles et les travailleurs sédentaires affichent un intérêt plus marqué pour le télétravail, puisqu'ils sont respectivement 52 % et 47 % à souhaiter plus de possibilités dans ce domaine. C'est même la priorité n°1 des cols blancs mobiles.
- D'ici douze mois, 80 % des entreprises prévoient de renforcer leur support IT, 75 % de moderniser les équipements fournis à leurs collaborateurs, 70 % de développer le télétravail et 60 % de faciliter l'utilisation d'outils personnels.  
Ces chiffres élevés témoignent d'un engagement fort pour améliorer le quotidien des collaborateurs.
- On constate en revanche que l'ordre des priorités n'est pas le même. Ceci renforce l'idée que l'informatique suit pleinement son propre agenda, sans connaître les attentes réelles des utilisateurs. Par exemple, 60 % des entreprises s'engagent activement dans le BYOD alors que ces projets n'intéressent que 9 % des collaborateurs.

**51%**

des utilisateurs estiment que l'amélioration de leur environnement de travail informatique passe par la modernisation des outils mis à leur disposition

**75%**

des entreprises modernisent les équipements informatiques de leurs collaborateurs ou prévoient de le faire dans les douze mois

## Attentes des utilisateurs vs. projets de l'informatique

Quels seraient selon vous les trois principaux axes d'amélioration de votre environnement de travail ?



### UTILISATEURS

La modernisation des outils informatiques  
mis à votre disposition

**51%**

Plus de liberté/possibilités en matière de télétravail

**36%**

Un meilleur support utilisateur proposé  
aux collaborateurs

**31%**

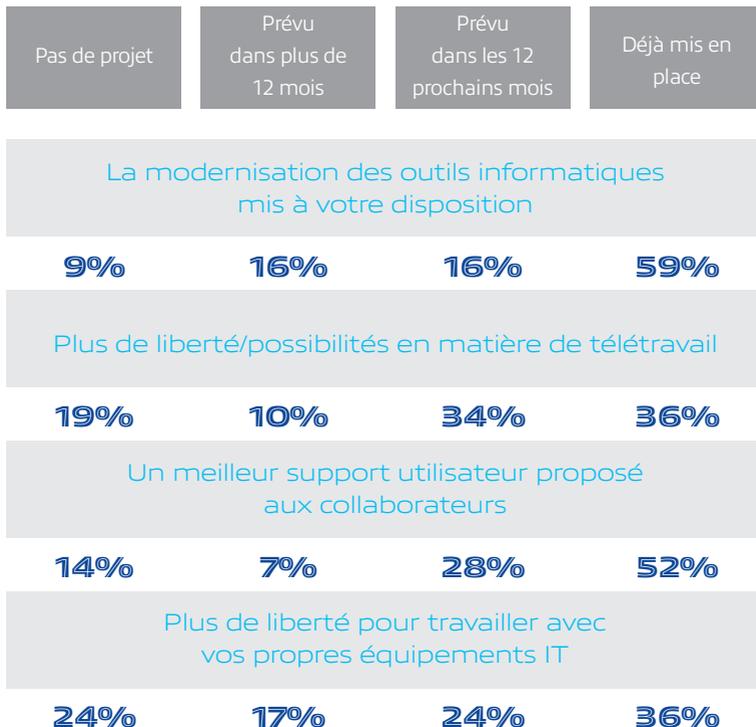
Plus de liberté pour travailler avec  
vos propres équipements IT

**9%**

Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles que votre entreprise a prises ou va prendre concernant l'amélioration de l'environnement de travail ?



## FOURNISSEURS DE SUPPORT INFORMATIQUE



## LES RAISONS DE LA GROGNE

### Des façons de travailler qui changent...

Quelle que soit leur fonction, les collaborateurs utilisent désormais massivement leur équipement informatique professionnel en dehors des lieux et des horaires traditionnels. Une mutation fondamentale du travail qui passe nécessairement par une adaptation des outils. Ceux-ci doivent notamment être facilement transportables et offrir des connexions de qualité, des applications collaboratives modernes et des dispositifs de sécurité appropriés.

- 59 % des collaborateurs utilisent leur équipement informatique professionnel en dehors des horaires de travail ou de bureau, 54 % le week-end, 46 % en vacances et 41 % en télétravail. Des chiffres importants qui montrent combien ces usages sont désormais courants.
- Les frontières entre usages professionnels et personnels se brouillent. Cela renforce les attentes des utilisateurs pour avoir à disposition des équipements qui s'alignent avec les standards grand public (usages + performances).

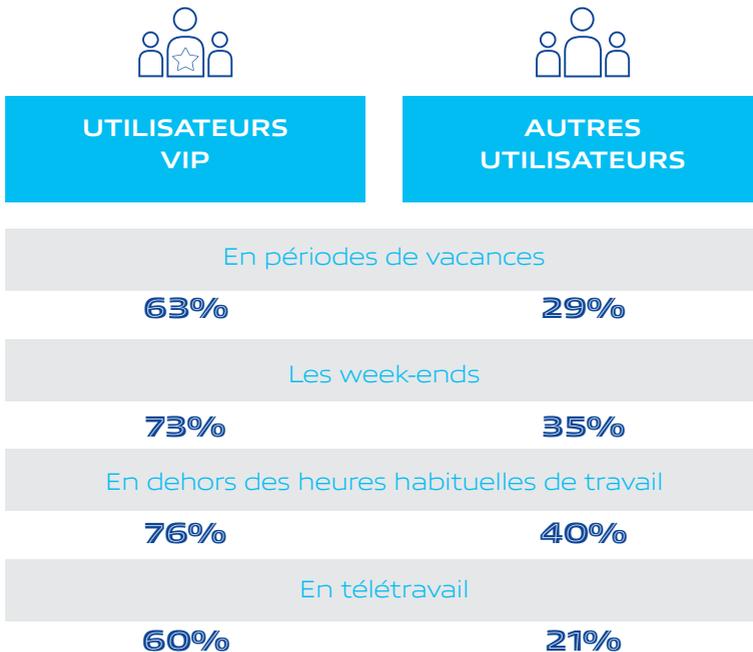
- Cette réalité est encore plus vraie pour les VIP. 86 % utilisent leur équipement en dehors du cadre de travail habituel, notamment le week-end (65 %) et durant leurs vacances (63 %).

**68%**

des utilisateurs utilisent leur équipement informatique en dehors du cadre de travail habituel

### Nouveaux usages : les VIP très en avance sur le reste de l'entreprise

Utilisez-vous votre équipement informatique pour travailler dans les situations suivantes ?



## Un équipement non adapté à cette mobilité croissante

Si le PC de bureau conserve sa place centrale dans l'environnement informatique professionnel, il est désormais entouré de toute la panoplie des terminaux mobiles : laptop, smartphone, tablette... La diffusion de ces appareils semble cependant insuffisante pour répondre à l'évolution rapide des usages.

Pour satisfaire leurs besoins de mobilité et de connectivité, quantité d'utilisateurs s'en remettent à leur propre matériel.

- 82 % des utilisateurs travaillent encore régulièrement sur un PC fixe, qu'il soit personnel (19 %) ou fourni par l'entreprise (71 %).
- En moyenne, les smartphones sont presque aussi répandus que les laptops (respectivement utilisés par 61 % et 62 % des collaborateurs) et beaucoup plus que les tablettes (37 %).
- Mais le fort équipement des VIP (52 % de smartphones fournis par l'entreprise, par exemple) masque celui beaucoup moins avancé des autres travailleurs (19 %). Alors qu'ils en auraient certainement l'usage, 60 % des mobiles cols bleus et 43 % des mobiles cols blancs n'ont ainsi pas de smartphone. Un défaut d'équipement qui engendre certainement des frustrations et des pertes de productivité importantes.

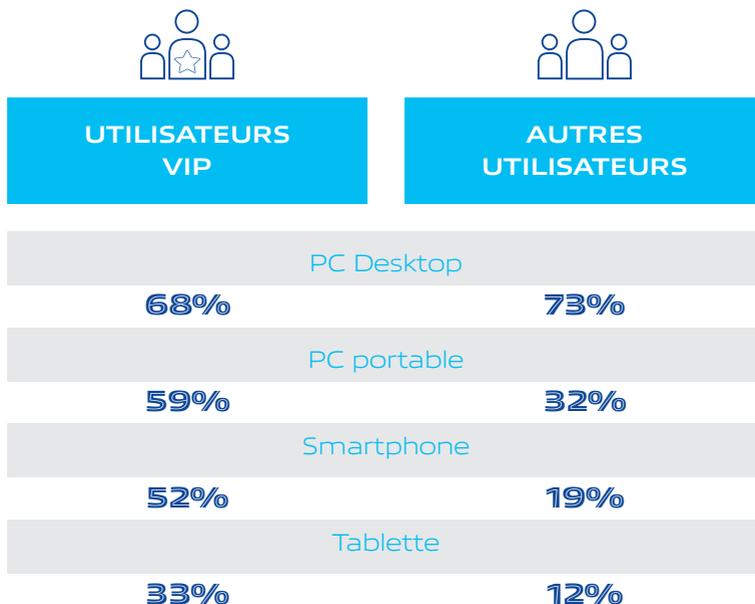
- Est-ce pour pallier à cet équipement absent ou insuffisant ? 30 % des mobiles cols blancs ont recours à leur smartphone personnel. Comme eux, beaucoup de collaborateurs, notamment les VIP, choisissent d'utiliser leurs propres outils, exclusivement ou en complément de ceux fournis par l'entreprise.

**19%**

seulement des utilisateurs non VIP disposent d'un smartphone fourni par leur entreprise

### Équipement : les VIP mieux lotis que les utilisateurs ordinaires

Quels sont les équipements informatiques fournis par votre entreprise avec lesquels vous travaillez régulièrement ?



IDC France, Étude commanditée par Econocom, 2017

# UNE PERTE D'EFFICACITÉ PRÉJUDICIABLE

## Temps perdu et irritation

Levier essentiel de productivité, l'informatique occasionne des pertes de temps lorsqu'elle ne fournit pas le service escompté (dysfonctionnement) ou qu'elle apporte des réponses insatisfaisantes ou insuffisantes à des problèmes du quotidien (organisation de réunion, recherche d'information).

- Les pertes de temps liées à l'environnement de travail informatique sont une contrariété quotidienne pour les utilisateurs. **53 % affirment perdre plus d'une heure par semaine en raison d'un dysfonctionnement, à organiser une réunion ou à rechercher des informations.**
- **Près de la moitié des collaborateurs (49 %) reconnaissent perdre plus d'une demi-heure par semaine en raison de soucis informatiques (problème logiciels, réseaux & matériels).**
- Organiser des réunions semble demeurer un casse-tête inépuisable. Près d'un tiers des collaborateurs (32 %) y consacrent plus d'une heure par semaine. C'est particulièrement le cas des VIP (47 %), dont le temps coûte plus cher, et des mobiles cols blancs (33 %), handicapés par l'éloignement et un agenda complexe.

- À l'ère digitale, l'information est l'actif le plus précieux de l'entreprise. Mais dénicher celle dont a besoin peut parfois relever du parcours du combattant. 40 % des collaborateurs en général et 47 % des VIP y passent plus d'une heure par semaine.

**53%**

des collaborateurs reconnaissent perdre plus d'une heure par semaine en raison d'un dysfonctionnement informatique, à organiser une réunion ou à rechercher des informations

### Temps perdu par les collaborateurs dans leur ensemble

\* Total des trois actions

Pouvez-vous évaluer le temps perdu ("non productif") chaque semaine lié aux actions suivantes ?



IDC France, Étude commanditée par Econocom, 2017

## DES RÉPONSES À AFFINER

### Équipement : les paradoxes du BYOD

Les collaborateurs sont nombreux à utiliser leurs outils personnels dans le cadre professionnel, tirant ainsi parti des politiques de BYOD désormais fréquentes dans les entreprises. Pourtant, ils ne sont pas toujours au courant des possibilités qui leur sont offertes en la matière et ils n'en font d'ailleurs pas une priorité.

Le BYOD n'apparaît donc pas comme une demande de principe mais plutôt comme la solution vers laquelle convergent de façon pragmatique l'entreprise et ses collaborateurs pour que chacun dispose d'un équipement adapté à ses besoins, notamment de mobilité.

- **La moitié des entreprises (50 %) autorise d'ores et déjà l'utilisation de terminaux personnels, et 18 % supplémentaires en ont le projet.** Par ailleurs, 60 % d'entre elles comptent étendre cette possibilité

dans les douze mois à venir. Pas de doute : le BYOD est désormais une réalité pour les entreprises.

- Pour faire face à l'évolution rapide des technologies et des usages en matière de mobilité, les PC portables et les smartphones personnels sont les plus couramment pris en charge par le support de l'entreprise. Respectivement dans 90 % et 82 % des cas, ces terminaux sont gérés au moins en partie.

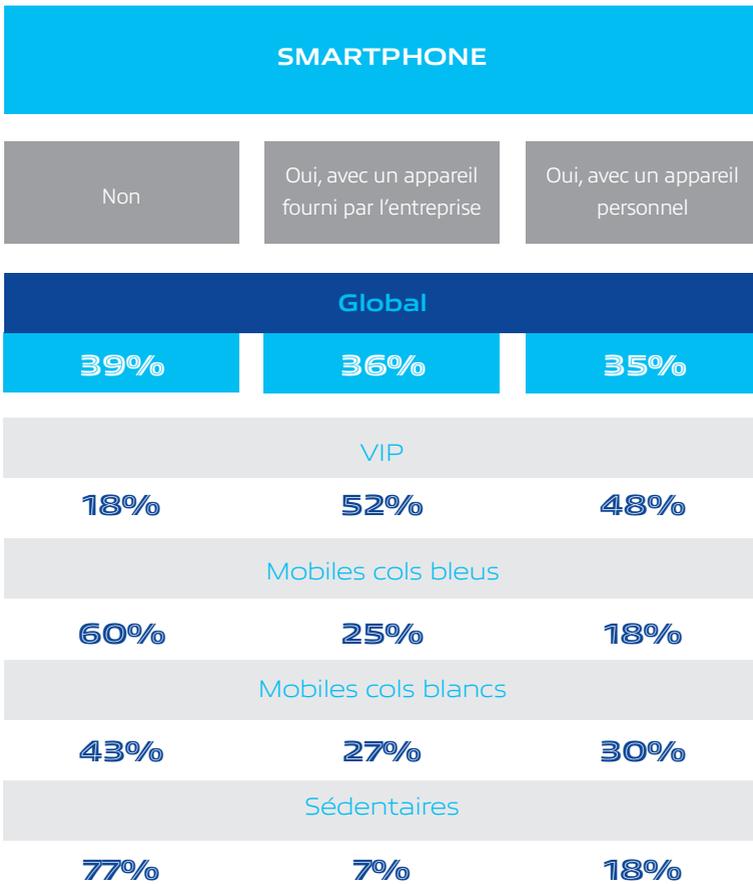
- Les utilisateurs n'en ont cependant pas toujours conscience. 44 % des collaborateurs pensent ainsi que leur DSI ne gère aucun appareil personnel, et cette proportion monte à 70 % chez les non VIP. Difficile de savoir cependant si cela est dû à une communication globalement défailante, limitée à une cible restreinte ou volontairement discrète.
- Pouvoir davantage travailler avec leurs équipements personnels ne fait d'ailleurs pas partie des priorités des collaborateurs pour améliorer leur environnement informatique. **Seuls 9 % d'entre eux le réclament et même 2 % à peine chez les sédentaires.**
- Pourtant, faire un usage professionnel des ses outils personnels est devenu une pratique courante. **En moyenne, un utilisateur sur quatre (25 %) utilise régulièrement son laptop et plus d'un sur trois (35 %) son smartphone.** En somme, les utilisateurs ne réclament pas le BYOD mais ils savent se tourner vers lui lorsque l'équipement qu'on leur fournit ne répond pas à leurs attentes.

**50%**

des entreprises autorisent l'utilisation des terminaux personnels pour un usage professionnel

## Le smartphone, un outil pro/perso dédié à la mobilité

Quels sont les équipements avec lesquels vous travaillez régulièrement ?



\* Total supérieur à 100 % : certains utilisateurs peuvent cumuler appareil personnel et professionnel

IDC France, Étude commanditée par Econocom, 2017



## Usages : le plébiscite du télétravail

Déjà répandu de façon significative, le télétravail fait l'objet d'une demande forte de la part des collaborateurs. Les entreprises apparaissent cependant quelque peu frileuses sur ce sujet. Au-delà du besoin d'outiller en conséquence les utilisateurs, les freins sont probablement plus d'ordre culturel et managérial que technique.

- En moyenne, plus de 4 collaborateurs sur 10 (41 %) pratiquent d'ores et déjà le télétravail, dont 18 % fréquemment. Toutefois, l'usage est beaucoup plus courant chez les VIP (60 %) que chez les collaborateurs ordinaires (21 %). **La plupart des sédentaires (82 %) n'en ont ainsi jamais la possibilité.**
- **Plus d'un tiers d'entre eux (36 %) considère en effet le télétravail comme un axe prioritaire d'amélioration de l'environnement de travail.**
- La moyenne chez les mobiles cols blancs est quant à elle bien supérieure et s'élève à 52%. Ils souhaitent davantage renforcer leur autonomie. Concernant les sédentaires, ils sont, quant à eux, 47 % à voir le télétravail comme un axe prioritaire.

- Du côté des entreprises, en revanche, généraliser le télétravail n'apparaît pas comme une urgence. Quasiment la moitié des fournisseurs IT (48 %) n'ont pas de projet à court terme en la matière. Et les fournisseurs RH, concernés au premier chef, sont encore plus rétifs : 68 % d'entre eux n'envisagent aucune avancée sur ce sujet avant au moins un an. De quoi doucher bien des attentes...

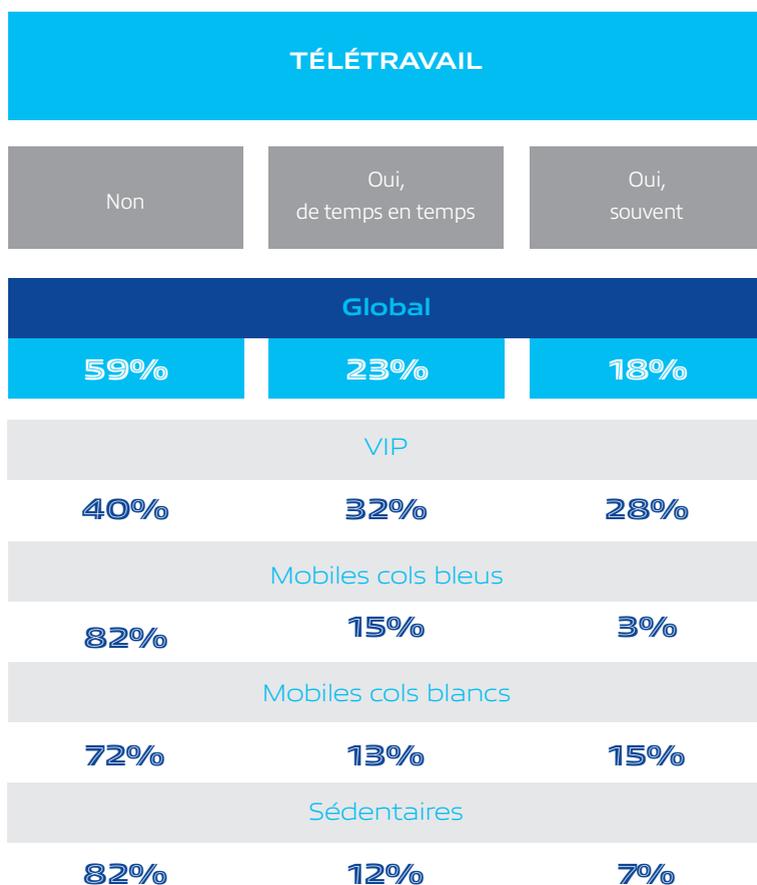
**36%**

des utilisateurs considèrent le télétravail comme un axe prioritaire d'amélioration de l'environnement de travail



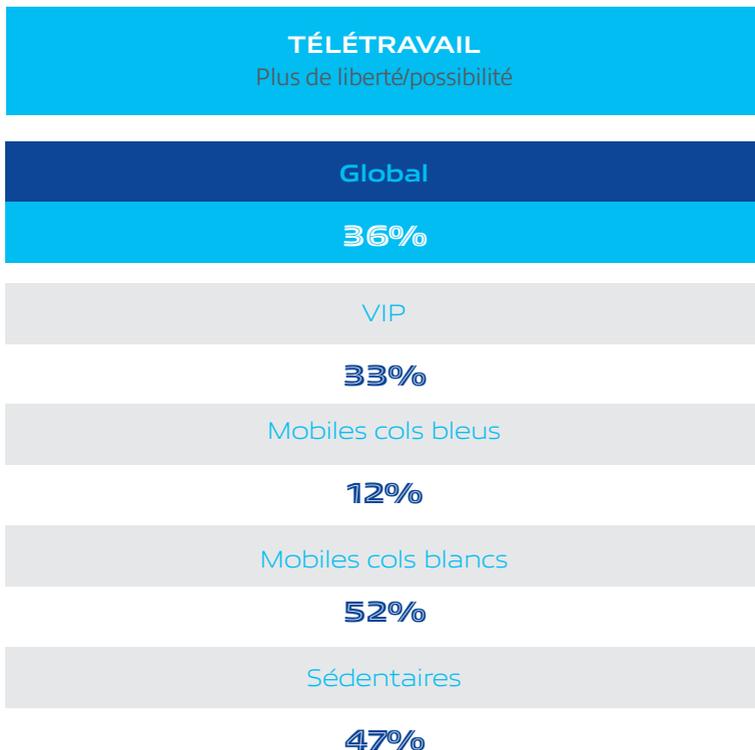
## Télétravail : la pratique vs. les attentes

Utilisez-vous votre équipement informatique pour travailler dans les situations suivantes ?



IDC France, Étude commanditée par Econocom, 2017

Quels seraient, selon vous, le principal axe d'amélioration de votre environnement de travail ?



## Services : digitaliser et centraliser

Améliorer son environnement de travail IT, c'est aussi commander facilement une souris ou télécharger une application. La perspective de tels services en ligne séduit les utilisateurs et les DSI, qui les intègrent à leur politique de support. Une première étape sur la voie d'un portail collaborateur unique qui réunirait services IT et non IT.

- Concept novateur il y a encore peu, le store applicatif interne se généralise à grande vitesse. Près de la moitié des entreprises (46 %) en possèdent déjà un et 32 % supplémentaires en ont le projet dans les 18 mois.
- En revanche, les utilisateurs approuvent à l'unanimité la perspective d'une centralisation des services IT. Seuls 13 % la jugent peu importante ou pas importante du tout.
- Chez ceux dont l'entreprise ne propose pas encore cette ressource, **58 % souhaiteraient en disposer et ils sont même 66 % chez les VIP**, toujours intéressés par ce qui pourrait accroître leur autonomie et leur efficacité.

**62%**

des utilisateurs souhaitent que l'ensemble des services informatiques et non-informatiques de leur entreprise soit unifiés et accessible depuis un portail unique ou à travers une application mobile unique

## Vers un portail collaborateur unique

Souhaiteriez-vous que l'ensemble des services informatiques (par exemple support IT) et non-informatiques (par exemple service de conciergerie) de votre entreprise soit unifié et accessible depuis un portail unique ou à travers une application mobile unique ?

Non, c'est inutile

**22%**

Oui, je le souhaiterais

**62%**

C'est déjà le cas

**17%**

## Déploiement : faire et faire savoir

L'appropriation du nouvel outil par ceux à qui il est destiné est la condition sine qua non de la réussite de tout projet informatique. Cependant, l'adhésion des utilisateurs n'est jamais acquise, même lorsqu'on répond directement à leurs demandes. Le déploiement de nouveaux équipements et de nouveaux services au sein de l'environnement de travail IT, nécessite, lui aussi communication, sensibilisation et formation.

- 49 % des collaborateurs reconnaissent perdre plus d'une demi-heure par semaine à organiser des réunions. Or, plus de la moitié d'entre eux (52 %) bénéficient de services automatisés pouvant les aider dans cette tâche.

expliquer cet écart ? Est-ce parce que le store n'est accessible qu'à une population restreinte et ignoré des autres collaborateurs, ou parce que les bénéficiaires du service n'ont pas reçu ou assimilé l'information ?

- Les collaborateurs ne sont que 19 % à affirmer qu'un store applicatif interne est disponible dans leur entreprise. Pourtant, les fournisseurs IT affirment à 46 % avoir mis en place un tel service. Comment



- La moitié des entreprises (50 %) affirme autoriser l'utilisation de terminaux personnels et les DSI gérer au moins en partie à 90 % des PC portables, à 82 % les smartphones et à 74 % les tablettes. Ce qu'ignorent manifestement les 44 % de collaborateurs convaincus que leur direction informatique ne prend en charge aucun appareil personnel.

- Dans les entreprises proposant à leurs collaborateurs de commander leur matériel informatique via un catalogue en ligne, un tiers d'entre eux environ, bien qu'au courant du service, reconnaît ne pas l'utiliser. Informer ne suffit pas : il faut aussi former et convaincre.

**19%**

des collaborateurs affirment qu'un store applicatif interne est disponible dans leur entreprise. 46% des DSI l'ont pourtant mis en place.

## CONCLUSION

Cette étude réalisée auprès des utilisateurs et de leurs fournisseurs internes brosse un tableau riche d'enseignements qui peut aider les entreprises à ajuster leur stratégie en matière d'environnement de travail informatique.

Elle souligne en particulier le net décalage entre les collaborateurs, leurs attentes et l'évolution de leurs modes de travail, et d'organisation informatique, dont les priorités, les projets et la politique d'équipement apparaissent inadaptés ou à contretemps avec les projets de la DSI.

Les lacunes de l'équipement causent des pertes de temps significatives, et les gains de productivité justifieraient à eux seuls la modernisation de l'environnement de travail. Mais doter les collaborateurs d'outils performants et adaptés à leurs besoins, c'est aussi créer l'une des conditions primordiales de la réussite de la transformation digitale. Car ce n'est que convenablement équipés qu'ils développeront et s'approprient pleinement la culture, les compétences et les usages du digital.

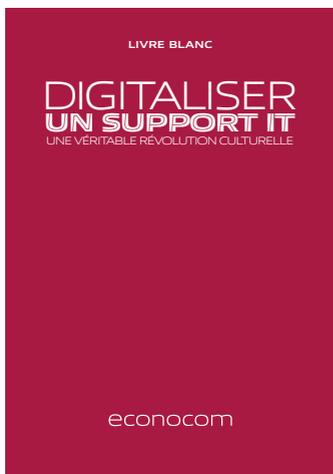
L'entreprise ne deviendra réellement orientée client, omnicanale, mobile, moderne que si elle applique cette démarche dans son organisation, vis-à-vis de ses utilisateurs.

L'environnement de travail doit refléter cette préoccupation en offrant une expérience agréable, fluide et engageante qui renforcera non seulement la productivité des collaborateurs, mais aussi leur satisfaction et leur considération pour la « marque employeur » de leur entreprise.

La « global workplace » que les utilisateurs appellent de leurs vœux est personnalisable, ergonomique et évolutive tout en restant simple à déployer, opérer et supporter pour les équipes IT. Au travers d'une plateforme, elle réunit tous les outils collaboratifs et de communication, unifiés dans une approche omnicanale et omnidevices, ainsi que des services IT (store applicatif, self-help...) et non IT (gestion des notes de frais, des congés...). Enfin, elle se déploie sur des terminaux adaptés au métier et aux souhaits de chacun grâce à des politiques BYOD et CYOD différenciées, y compris en environnement Apple iOS. Trop souvent, on demande aux collaborateurs d'accomplir des tâches du XXIe siècle avec les outils du XXe. Le moment est venu de leur permettre de travailler avec leur temps.



## AUTRES PUBLICATIONS



Vous avez un projet de digitalisation de votre support IT ? Retrouvez les bonnes pratiques dans ce livre blanc.

Pour en savoir plus



Connaissez vous réellement les attentes de vos utilisateurs en termes de support IT ?

Pour en savoir plus



Avril 2018

[econocom.com](http://econocom.com)



econocom