



Les bons outils de travail

Le besoin d'accessoires « intelligents » sur un lieu de travail en pleine mutation

Informations clés à l'attention des cadres supérieurs

Les environnements de travail font actuellement l'objet d'une adaptation visant à maximiser les avantages de la mobilité, des nouvelles technologies et des capacités numériques. Ce n'est qu'en favorisant pleinement la mobilité de leurs collaborateurs, et en leur permettant de travailler sans aucune contrainte temporelle, matérielle ou spatiale, que les entreprises pourront relever les défis de la productivité, de l'agilité et de l'innovation.

Les entreprises souhaitant recruter les collaborateurs les plus talentueux et les retenir doivent également se préoccuper de leur bien-être. Pour ce faire, elles doivent impérativement mettre à leur disposition les outils et les technologies les mieux adaptés à leurs missions et des environnements de travail propices au partage de connaissances, à la collaboration et à l'engagement des clients.

« Le travail n'est plus associé à un lieu fixe ou à des heures strictement définies — il s'agit désormais d'une activité pouvant être accomplie partout, depuis n'importe quel device et à tout moment.

Il est temps de redéfinir les espaces de travail et d'étudier plusieurs configurations en termes de lieu de travail, d'outils et de ressources humaines, tout en veillant à garantir un niveau de collaboration idéal entre les collaborateurs et un niveau de sécurité optimal pour les entreprises. »

IDC L'avenir du travail : Angela Salmeron, Mark Alexander Schulte, Gabriele Roberti (2017)

Ce document d'information, rédigé par IDC et sponsorisé par Targus, démontre que, bien que certaines entreprises soient matures dans leur transformation numérique et mobile, bon nombre n'ont pas encore pris conscience de l'impact des accessoires (sacoques pour ordinateur, produits de sécurité et stations d'accueil) sur leur activité.

Introduction

Ce document d'information IDC aborde les principales raisons de repenser le rôle des accessoires dans l'environnement de travail moderne ainsi que leur impact sur la productivité. Ce document est l'aboutissement d'une étude approfondie réalisée par IDC et sponsorisée par Targus EMEA. Cette enquête, à laquelle 600 personnes ont répondu, ciblait des décideurs IT et métiers travaillant dans des secteurs d'activité variés. Cette enquête ciblait le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France et la région du Golfe (Emirats Arabes Unis et Arabie Saoudite).

Les personnes interrogées étaient invitées à répondre à des questions sur leur approche de la mobilité et de la transformation numérique, les raisons qui les ont poussées à adopter certains accessoires, l'impact de ces accessoires sur le lieu de travail et leur vision de l'utilisation future de ces accessoires.

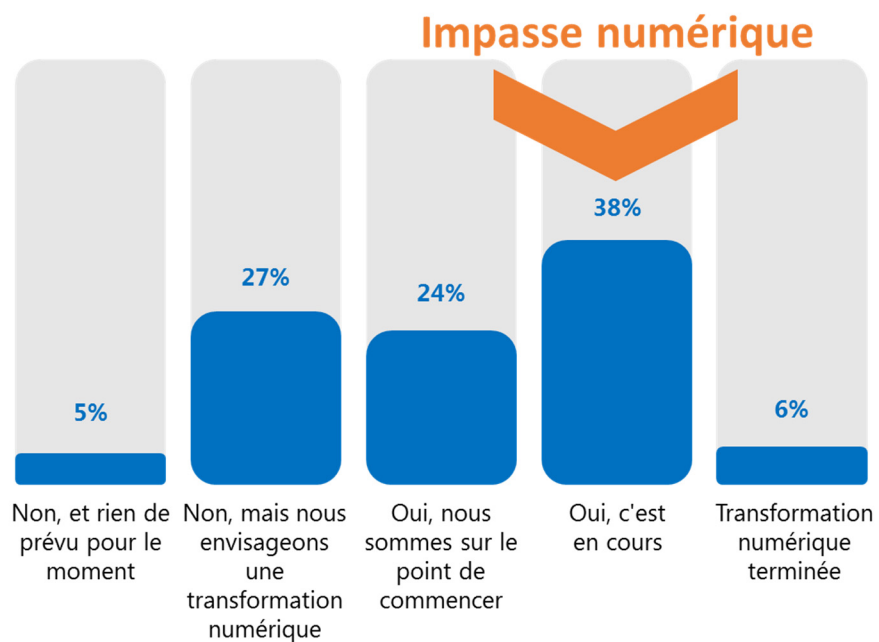
La transformation numérique est bel et bien là mais elle piétine

De plus en plus d'entreprises ont entamé un processus de transformation numérique (DX). En effet, 95% des personnes interrogées ont déclaré qu'elles envisageaient d'utiliser ou qu'elles utilisaient déjà des technologies numériques dans le but de créer de nouveaux business models, d'offrir de meilleures expériences et d'améliorer leur performance financière.

La transformation numérique exige des entreprises qu'elles repensent totalement leur comportement et leur structure, leur manière de créer de nouveaux produits et services, leur définition de l'expérience client et leur manière d'impliquer leurs collaborateurs et leurs parties prenantes.

Figure 1

Les différents stades de la transformation numérique



Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

La Figure 1 montre que, pour 7 personnes interrogées sur 10, la transformation numérique est soit sur le point d'être entamée, soit en cours, soit déjà terminée. Ce résultat corrobore les enquêtes de plus grande ampleur réalisées par IDC, mais les études révèlent de plus en plus que nombre d'entreprises n'ont pas réussi à tirer tous les avantages de la transformation numérique.

IDC qualifie ce cas de figure d'«impasse numérique». Les entreprises ont entamé une transformation numérique, mais ne sont pas en mesure de la mener jusqu'à son terme. IDC a mis en évidence le fait que de nombreuses entreprises sont bien plus préoccupées par les ressources humaines, les connaissances et la culture que par la mise en œuvre des technologies et des processus. Ce constat est illustré par la Figure 2.

La transformation numérique piétine, car les entreprises ne parviennent pas à gérer le changement. Plus précisément, elles ne parviennent pas à gérer l'impact d'un tel changement sur leurs collaborateurs en particulier sur leur mode de travail, la façon dont ils collaborent et leur motivation.

Figure 2

Les principaux défis de la transformation numérique



Source : IDC, *Enquête sur la transformation numérique, 2017*

Pour les entreprises qui ont mené à bien leurs efforts de transformation numérique, l'implication des collaborateurs et la culture d'entreprise ne sont pas des questions secondaires, mais elles font partie intégrante d'une approche globale. L'un des piliers de cette approche réside dans la création et la gestion de nouvelles méthodes de travail.

Le travail mobile sort des sentiers battus

Bien que le travail mobile ne soit pas une nouveauté, son impact s'est accéléré. Alors qu'auparavant, il était l'apanage des cadres, des équipes commerciales et du personnel de terrain, la mobilité touche désormais tous les niveaux de l'entreprise, du service compatibilité aux magasiniers en passant par le département de la finance, les chauffeurs livreurs et les réceptionnistes.

De même, l'utilisation des téléphones mobiles a véritablement explosé et de nouveaux équipements ont vu le jour : tablettes, smartphones, et wearables. La mobilité n'est plus quelque chose de simple, si tant est qu'elle le fut un jour.

Parmi les entreprises interrogées par IDC dans la zone EMEA, seulement 11% des répondants ont déclaré une absence totale de mobilité au sein de leur entreprise.

Parallèlement à l'augmentation de la proportion des travailleurs mobiles dans les entreprises, de nouveaux modes de travail ont émergé. Cela a encouragé les entreprises à repenser leur approche des espaces de travail, traditionnellement onéreux et sous-utilisés, et à miser de plus en plus sur des bureaux partagés et le télétravail.

Ainsi, 23% des personnes interrogées ont déclaré que les bureaux partagés représentaient désormais entre 10 et 25% de l'environnement de travail de leurs collaborateurs. Cette approche permet non seulement de réaliser des économies et d'accroître l'efficacité mais elle est également en parfaite adéquation avec l'évolution des attentes des collaborateurs, la flexibilité de leur style de vie et les aspirations de la nouvelle génération de collaborateurs

Le travail mobile s'est généralisé et sa contribution à la transformation globale de l'entreprise est de plus en plus évidente.

La productivité influence le besoin de transformation

S'agissant des facteurs clés qui stimulent les changements dans l'environnement de travail, la productivité est un thème central qui a été avancé par 60% des personnes interrogées. La nature changeante du monde du business, le besoin de faciliter la collaboration et la rétention des talents jouent également un rôle clé.

Figure 3

Les facteurs clés stimulant les changements dans les environnements de travail

Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

Comme illustré ci-dessus, pour pouvoir réussir sa transformation numérique, l'entreprise a absolument besoin de retenir les meilleurs éléments. Tandis que 37% des personnes interrogées ont retenu ce facteur comme un moteur de changement dans l'environnement de travail, ce chiffre s'élève à 50% dans les entreprises ayant terminé leur transformation numérique.

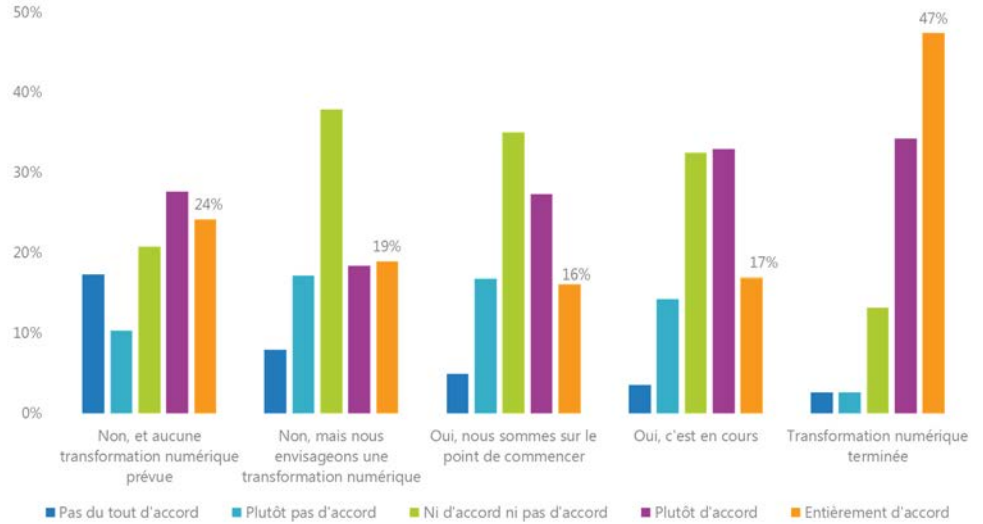
La productivité étant l'un des principaux moteurs du changement (en plus de la transformation du business et du besoin de faciliter la collaboration), la question est maintenant de savoir si les outils et les accessoires nécessaires à ce changement ont été adoptés.

La Figure 4 montre la valeur en termes de productivité que les personnes interrogées attribuent aux outils et aux accessoires de travail mobiles, ainsi qu'aux bureaux partagés et à la collaboration.

Cette étude montre une certaine ambivalence chez les entreprises qui envisagent une transformation numérique ou qui l'ont entamé, alors qu'une valeur nettement plus importante est accordée aux outils et aux accessoires de travail mobiles au sein des entreprises ayant terminé ou presque terminé leur processus de transformation.

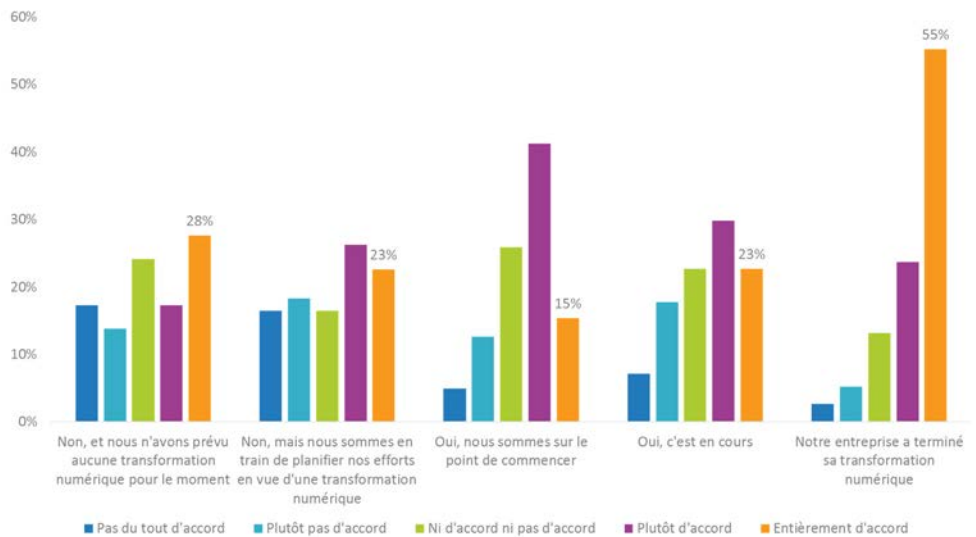
Figure 4
Productivité associée aux outils et aux accessoires de travail mobile

Q. Les technologies et les accessoires propices aux bureaux partagés et au travail collaboratif, tels que les stations d'accueil universelles et les solutions d'alimentation et de connectivité universelles, ont pour effet de booster la productivité...



Productivité associée aux outils collaboratifs, aux bureaux partagés et aux accessoires

Q. Les technologies et les accessoires propices aux bureaux partagés et au travail collaboratif, tels que les stations d'accueil universelles et les solutions d'alimentation et de connectivité universelles, ont pour effet de booster la productivité...



Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

En fait, les répondants voient dans les accessoires facilitant le travail mobile et collaboratif une source de productivité. Cependant, l'adoption de ces nouveaux outils et modes de travail est généralement loin d'être arrivée à maturité.

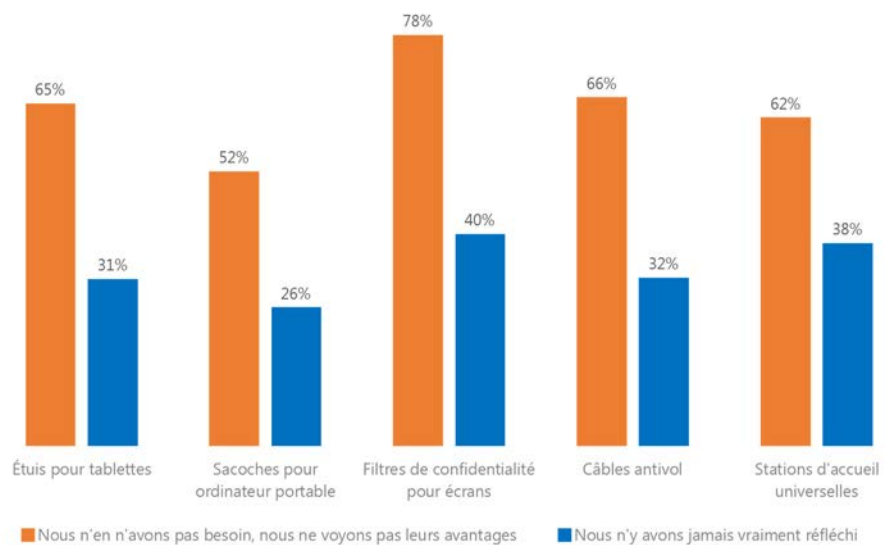
L'impact caché des accessoires sur la productivité

Pour la plupart des entreprises, les accessoires ne figurent tout simplement pas sur la liste de leurs priorités ou ne sont pas encore pris en compte. Comme le montre la Figure 5, plus de la moitié des personnes interrogées a déclaré qu'elle n'en n'avait pas besoin ou qu'elle ne voyait pas les avantages qu'elle pourrait en retirer.

De même, un grand nombre de répondants a déclaré qu'il n'avait « jamais vraiment réfléchi » à la mise en œuvre de certains de ces accessoires sur le lieu de travail.

Figure 5

Les freins à l'adoption des accessoires suivants dans les espaces de travail



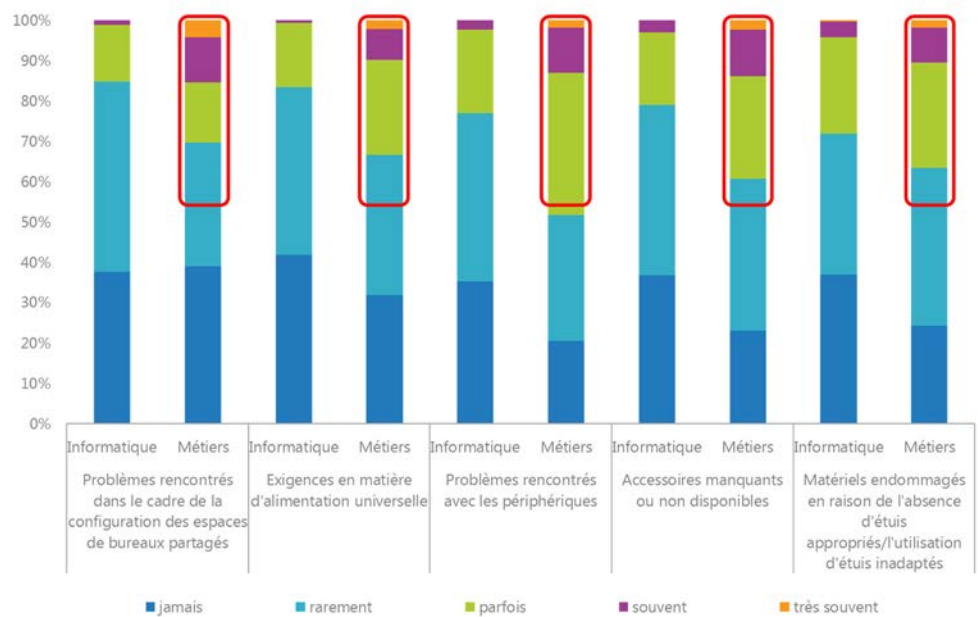
Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

Tandis que l'utilisation des filtres de confidentialité pour écrans et de câbles antivol peut dépendre des souhaits de chacun, le besoin de solutions visant à protéger et à connecter les devices est absolument fondamental pour quiconque travaille dans un environnement aspirant à un certain niveau de flexibilité. Par conséquent, la question est de savoir si ces outils sont vraiment inutiles ou si les responsables n'ont pas suffisamment conscience de l'importance de ces outils pour des collaborateurs en perpétuelle évolution.

Pour répondre à cette question, on peut analyser l'impact d'une adoption très limitée d'accessoires sur l'expérience vécue par les collaborateurs. L'analyse des demandes adressées aux services d'assistance de l'entreprise montre que ces réclamations concernent principalement des problèmes d'alimentation électrique, de périphériques, d'accessoires manquants et de matériels endommagés faute de protection appropriée.

Figure 6

Pourcentage des demandes adressées aux services d'assistance concernant les accessoires



Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

Il s'agit de problèmes sérieux. Il est néanmoins important de noter que le personnel informatique a rapporté nettement moins de problèmes que les répondants travaillant dans les autres départements. Les problèmes et les réclamations concernant les accessoires sont moins susceptibles d'être signalés via le support informatique mais sont plutôt communiqués aux managers et aux collègues. Non seulement ces problèmes affectent la productivité, mais ils pourraient également contribuer à la création d'environnements de travail négatifs.

Cette étude suggère que la non-fourniture d'accessoires pourrait inhiber, voire annuler, les avantages offerts par les nouvelles technologies et les nouveaux modes de travail et pourrait avoir un impact négatif encore plus fort au niveau de l'attraction et de la rétention des talents.

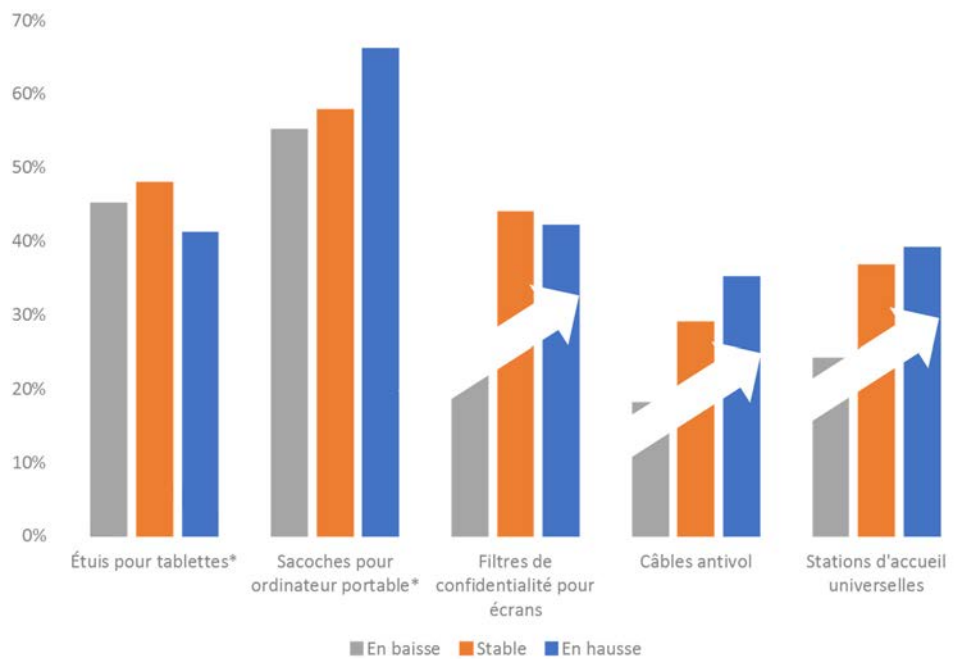
De façon générale, cette étude montre que les départements IT, qui pourraient être responsables de la mise en œuvre de ces accessoires, sont détachés de l'expérience des personnes qui les utilisent.

Les entreprises à plus forte croissance déploient plus d'accessoires

En plus de la fourniture d'accessoires à leurs collaborateurs, IDC a demandé aux répondants d'indiquer la croissance enregistrée par leur entreprise l'année passée. Les résultats de ce croisement, présentés Figure 7, montrent clairement que les entreprises enregistrant une forte croissance ont également des taux d'adoption de sacs pour ordinateur portable, de filtres de confidentialité d'écrans et de stations d'accueil universelles plus élevés.

Figure 7

La mise en œuvre d'accessoires en fonction des indicateurs de croissance du chiffre d'affaires



Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

Les accessoires vont stimuler à l'avenir la productivité et la satisfaction

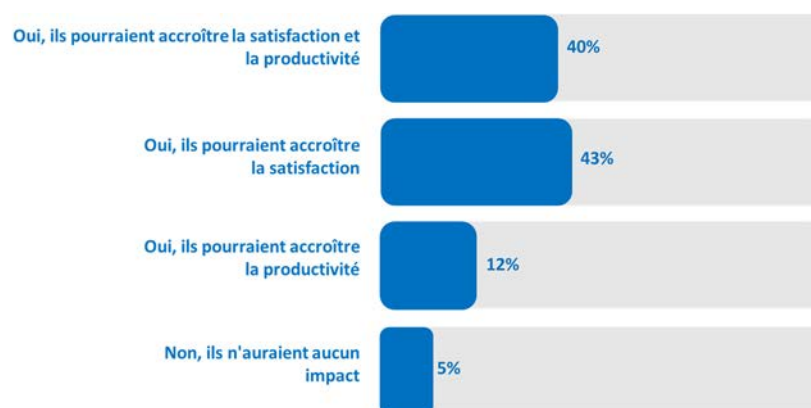
Face à un environnement de travail en mutation, l'essor du travail mobile et la nécessité d'une transformation numérique, de nombreuses entreprises commencent à comprendre qu'elles ont besoin d'outils et d'accessoires pour mener à bien cette transition.

Ce document d'information montre que, bien que la progression soit lente, 95 % des répondants pensent que de meilleurs accessoires et technologies pourraient accroître la satisfaction ou la productivité des travailleurs mobiles au bureau et en dehors du bureau. Et comme le montre la Figure 8, 40% d'entre eux s'accordent pour dire que de meilleurs accessoires et technologies pourraient à la fois accroître la satisfaction et la productivité sur le lieu de travail.

Bien que ces résultats soulèvent la question de savoir si les entreprises adoptent plus d'accessoires car elles enregistrent une plus forte croissance, ou si elles bénéficient d'une croissance plus forte, car elles adoptent plus d'accessoires, ces deux hypothèses se valent. Par conséquent, cette approche devrait être adoptée par toute entreprise aspirant à la réussite.

Figure 8

L'impact de meilleurs accessoires sur la satisfaction & la productivité



Source : IDC, *Les bons outils de travail*, 2018

L'idée fait peut-être son chemin mais, en réalité, beaucoup d'entreprises doivent repenser leur approche vis-à-vis des accessoires et prendre conscience du rôle qu'ils jouent à *la fois* dans la réussite des stratégies menées en matière d'espaces de travail et de transformation numérique.

Réussir ses espaces de travail et sa transformation de l'entreprise

Les entreprises qui envisagent ou qui conduisent une transformation numérique, une transformation de l'espace de travail ou qui sont simplement engagées dans une stratégie favorisant la mobilité, doivent impérativement comprendre l'impact de ce changement sur leurs collaborateurs et leurs compétences. Il est également crucial qu'elles analysent en détail tous les accessoires disponibles. IDC a défini cinq approches clés pour faciliter ce processus :

1. La transformation est un véritable parcours. Un parcours continu et global. Les collaborateurs doivent être impliqués pleinement dans ce processus et sentir qu'ils font partie de ce changement et de son impact. Pour garantir la réussite de cette transformation et parvenir à un niveau d'agilité, de productivité et d'innovation optimal, il est important de les guider vers les bons outils.
2. L'accès aux bons outils doit se faire sans aucune frustration et il est absolument crucial de veiller à leur bon fonctionnement. C'est la somme de tous ces petits avantages qui aura un impact significatif sur la productivité. Attribuer aux collaborateurs des bureaux partagés non adaptés à leur mission ou n'étant pas en mesure d'accueillir tous les devices nécessaires aura pour effet d'annihiler les efforts de transformation et aura un impact néfaste sur le changement.
3. N'oubliez pas que seules les entreprises ayant atteint un certain niveau de maturité numérique sont en mesure de profiter pleinement des avantages

découlant d'une adoption complète de ces accessoires. Ces accessoires ont certainement aidé ces entreprises dans leur processus de changement mais une transformation numérique réussie exige de repenser l'attitude vis-à-vis des accessoires. Considérez cette approche comme une pratique d'excellence et adoptez-la.

4. Les accessoires ont trop longtemps été considérés comme secondaires ou comme une décision pouvant être déléguée. Lorsque vous réfléchissez à la transformation de votre lieu de travail, à la mobilité, à la collaboration et à vos objectifs de productivité, prenez également le temps d'inclure et de planifier vos besoins en matière de devices et d'accessoires. Demandez-vous par exemple si vous pouvez bénéficier de stations d'accueil adaptées à une combinaison d'ordinateurs portables et de tablettes. Existe-t-il des sacs et des valises adaptés et disponibles pour tous ? Il s'agit d'intégrer la question des accessoires et des outils de mobilité dans la planification de votre transformation technologique globale.
5. Pour pouvoir prospérer à l'ère du numérique, il est de plus en plus crucial pour les entreprises de pouvoir attirer et retenir les meilleurs talents. Veillez donc à ce que votre environnement et vos politiques de travail exercent un impact positif sur le recrutement et la rétention des talents en leur offrant des accessoires parfaitement adaptés à leur mission. La meilleure façon d'y parvenir consiste à prendre en compte le mode de travail actuel et futur de vos collaborateurs.

« Pour les entreprises ayant à cœur d'atteindre un certain niveau de transformation, d'agilité, de productivité et d'innovation, il est temps d'investir dans les bons outils de travail. »

Nathan Budd, Senior Consulting Manager, IDC

IDC UK

5th Floor, Ealing Cross,
85 Uxbridge Road
Londres
W5 5TH, Royaume-Uni
44.208.987.7100
Twitter : @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Droit d'auteur et restrictions :

L'utilisation de toute information d'IDC ou référence à IDC dans des publicités, des communiqués de presse ou du matériel promotionnel nécessite l'accord manuscrit préalable d'IDC. Pour toute demande de permission, veuillez contacter le service d'information de Custom Solutions au 508-988-7610 ou à l'adresse suivante : permissions@idc.com. Toute traduction et/ou localisation de ce document nécessite une autorisation supplémentaire de la part d'IDC. Pour de plus amples informations sur IDC, veuillez visiter le site : www.idc.com. Pour de plus amples informations sur IDC Custom Solutions, veuillez visiter le site http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp.

Siège social : 5 Speen Street
Framingham, MA 01701 USA

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier groupe mondial d'études, de conseils et d'organisation d'événements sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. IDC aide les acteurs du marché des TI, les chefs d'entreprise et les investisseurs à prendre des décisions basées sur des données factuelles en matière d'achats technologiques et de stratégie commerciale. Plus de 1100 analystes IDC offrent à l'échelle mondiale, régionale et locale leur expertise concernant les opportunités et les tendances technologiques et sectorielles dans plus de 110 pays dans le monde entier. Depuis 50 ans, IDC fournit à ses clients des conseils stratégiques afin de les aider à atteindre leurs principaux objectifs commerciaux. IDC est une filiale d'IDG, leader mondial des médias, de la recherche et des événements dans