



Executive Brief  IDC

.....

Observatoire Future of Work 2021 :

Suivre l'expérience des collaborateurs pour entrer
dans une nouvelle ère

Analyste : Rémi Letemple
Mai 2021

Sponsorisé par **nexthink**

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Pour près de 8 entreprises sur 10 le télétravail est devenu une composante essentielle des modes de travail. Pour une majorité d'entre elles, il sera amené à perdurer dans le temps. Ce nouveau paradigme étant acté, il reste désormais à en tirer le meilleur.

Les DSI ont remis au coeur des attentions leurs capacités à faire évoluer l'environnement informatique du travail. Les trois quarts des responsables Métiers en sont aujourd'hui satisfaits et les mois à venir doivent venir confirmer cette évolution technologique en y associant une autre évolution, managériale.

Dans ce contexte, les organisations ont des freins à lever pour basculer dans une nouvelle ère du Future of Work. Les enjeux managériaux se concentrent autour de la confiance de la direction et aussi de l'absence de sociabilisation des collaborateurs. Si la partie technologique, comme évoqué précédemment, va dans le bon sens, il reste tout de même des points à investiguer comme la connexion internet et la sécurité des accès à distance et de la donnée.

Mais, plus que des freins à lever, les entreprises et les administrations doivent voir plus loin. Les budgets IT restent stables en 2021 pour 67% des répondants, voire en augmentation pour 28% d'entre eux. Mais les investissements sont toujours très liés à de l'équipement en hardware ou à de la continuité d'activité.

Pour aller plus loin, les organisations vont devoir adapter leurs investissements aux besoins spécifiques de chaque fonction, voire de chaque collaborateur.

Or, les collaborateurs sont rarement intégrés aux réflexions concernant leur expérience informatique de travail, ou le sont par des moyens encore peu formels. La plupart du temps, la co-construction se fera par des groupes de travail ou par des remontées auprès des managers, sans assurance d'un suivi ultérieur.

Les outils d'analytics et de suivi de l'usage et de la satisfaction de l'environnement IT peuvent apporter une réponse tangible à ce besoin d'hyperpersonnalisation.

En plus de renforcer l'engagement des collaborateurs, ils permettront d'anticiper d'éventuels problèmes IT, d'optimiser les performances applicatives et in fine de soulager la DSI.

S'appuyer sur des éléments chiffrés, tangibles, témoignant de l'expérience IT servira également la DSI pour justifier des orientations qu'elle souhaite donner lorsqu'elle devra en discuter en interne, avec ses homologues métiers et RH, comme avec le top management.

Si les années de pandémie auront accéléré techniquement l'entrée dans une nouvelle ère du monde du travail, les organisations doivent désormais repenser leur manière de fonctionner autour du collaborateur pour pouvoir réellement sortir grandies et envisager l'avenir avec confiance.

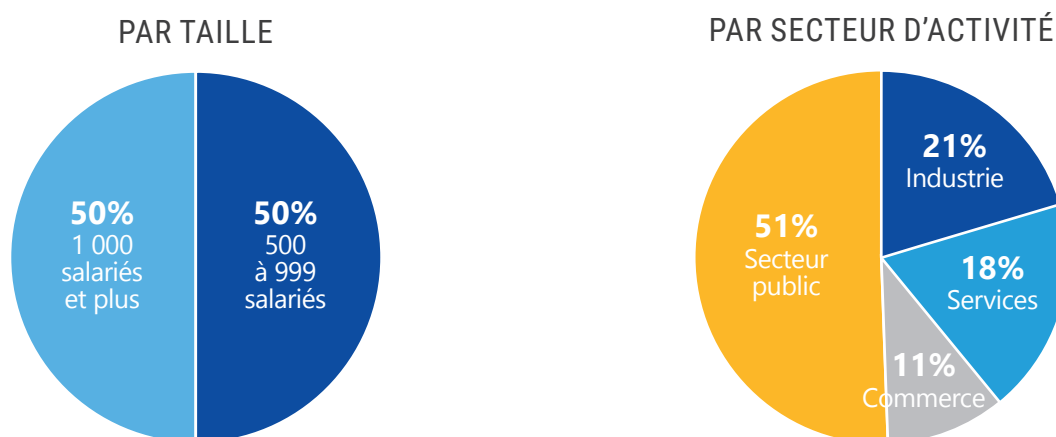
MÉTHODOLOGIE

L'Observatoire Future Of Work réalisé par IDC repose sur 2 enquêtes menées entre février et mars 2021 :

- Une enquête téléphonique auprès de 160 directeurs et responsables informatiques d'organisations privées ou publiques d'au moins 500 personnes.
- Une enquête téléphonique auprès de 52 responsables Métiers d'organisations privées ou publiques d'au moins 500 personnes.

GRAPHIQUE 1

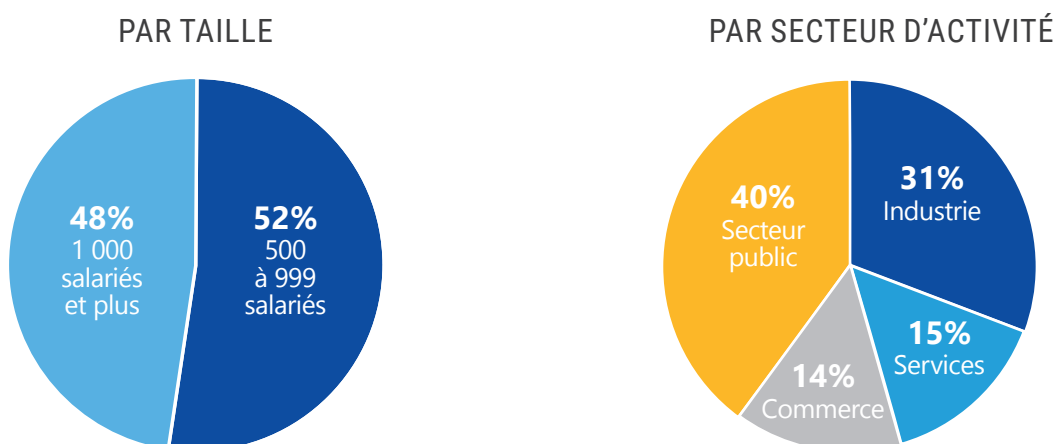
Typologie des entreprises interrogées (Directions informatiques)



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

GRAPHIQUE 2

Typologie des entreprises interrogées (Responsables Métiers)



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=52

2020, DES CHANGEMENTS PERENNES ONT ETE AMORCES

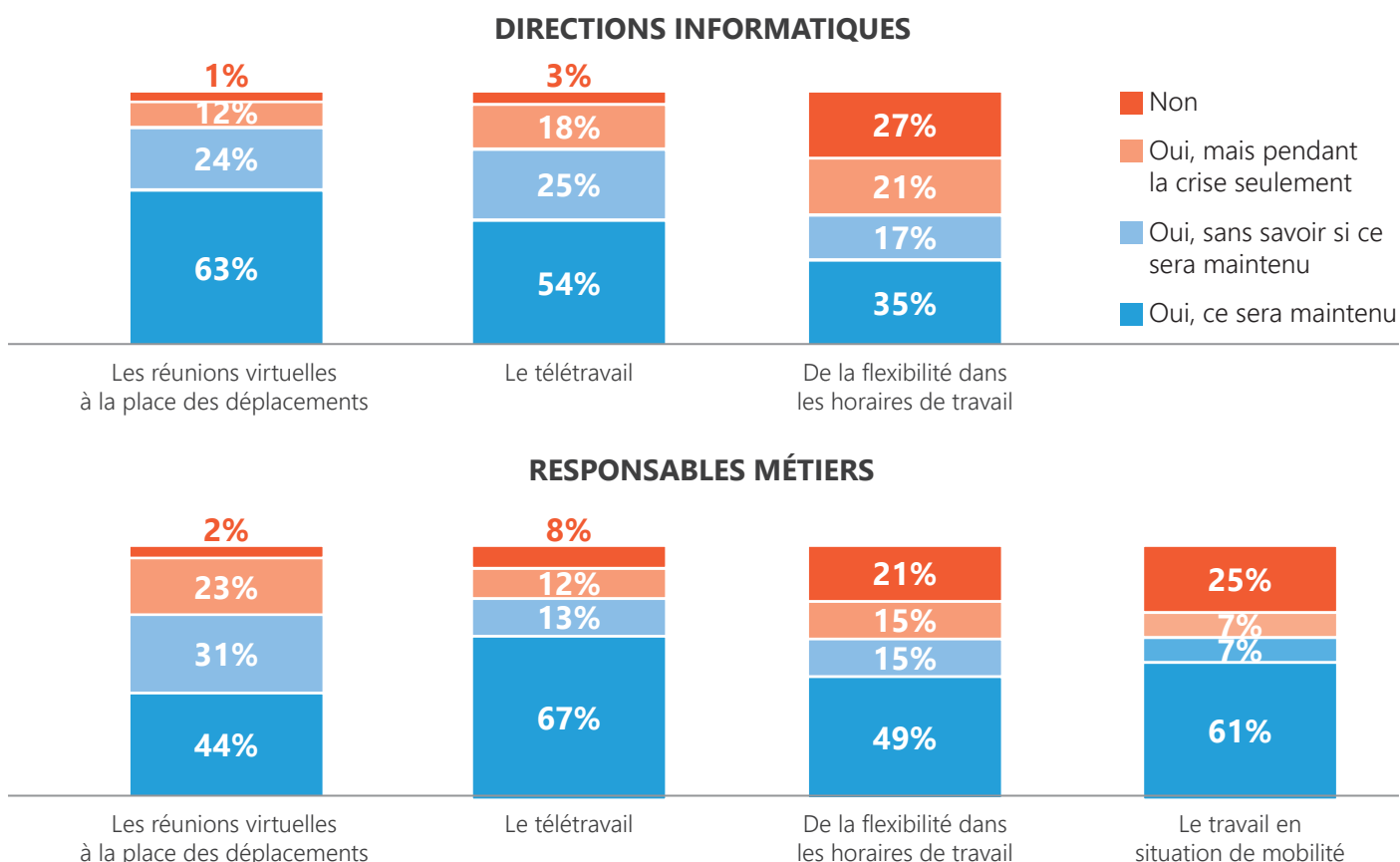
Le télétravail, symbole de l'évolution des modes de travail

Lorsqu'ils sont interrogés sur les nouveaux modes de travail (télétravail, réunions virtuelles prioritaires sur les déplacements, flexibilité dans les horaires de travail) les responsables informatiques et métiers sont alignés : la grande majorité des organisations a avancé sur ces sujets.

GRAPHIQUE 3

Evolution des modes de travail

Q. Votre entreprise encourage-t-elle actuellement les modes de travail suivants et seront-ils maintenus après la crise sanitaire ?



Les organisations ont favorisé le télétravail

dans **8 cas sur 10** et la majorité d'entre elles prévoient de le faire perdurer

Si la flexibilité des horaires remporte un peu moins d'adhésion (environ 1 organisation sur 2 se positionne de manière pérenne sur le sujet), les réunions virtuelles perdureront dans plus de 8 cas sur 10. Gain de temps, d'argent sur les déplacements, réduction de l'empreinte carbone...la donne a changé pour les rendez-vous professionnels.

Mais c'est bien le télétravail qui sera le symbole du monde du travail post-Covid-19. Pour 8 répondants sur 10 (DSI comme Responsables Métiers), pas de doute : leur organisation a favorisé le télétravail pendant la crise, et elles continueront dans la majorité des cas.

Pour officialiser le sujet, 81% des répondants déclarent qu'un nouvel accord sur le télétravail a été signé (46%) ou le sera à court terme, pour encadrer la pratique en termes de nombre de jours, de défraiements...

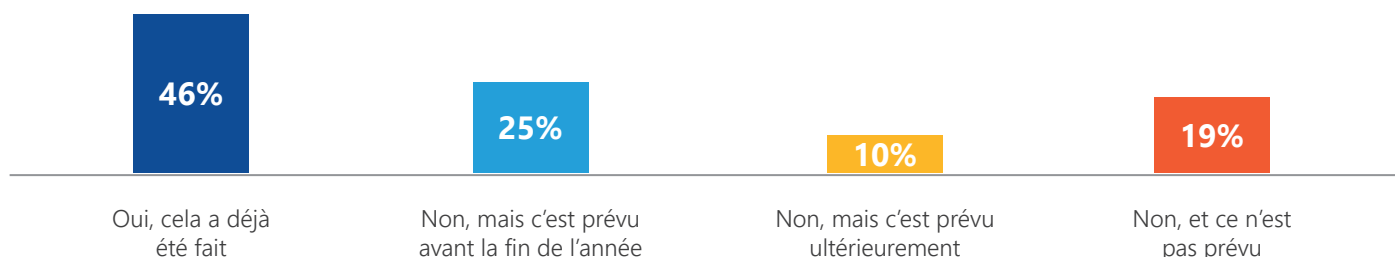
Par ailleurs, près d'une société sur deux a déjà prévu de réaménager ses bureaux avec des espaces dédiés aux réunions à distance : le monde du travail se dirige vers de l'hybridation, en partie en présentiel en partie au bureau, avec certitude.

Les managers et dirigeants ont maintenant une question en tête : comment se réinventer, d'un point de vue technique et managérial, pour tirer le meilleur de cette nouvelle organisation ?

GRAPHIQUE 4

Signature d'un accord sur le télétravail

Q. Depuis la crise sanitaire, votre entreprise a-t-elle révisé ou adopté un nouvel accord sur le télétravail ?



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

L'environnement informatique, élément essentiel de la transformation

89%

des responsables IT déclarent que leur organisation accorde de l'importance à l'environnement informatique, notamment pour augmenter l'efficacité des collaborateurs.

Pour accompagner ces changements, les entreprises et administrations ont pu s'appuyer sur l'environnement informatique. Les responsables IT déclarent à ce sujet que leur organisation accorde une très forte ou forte importance à cet environnement informatique dans 89% des cas.

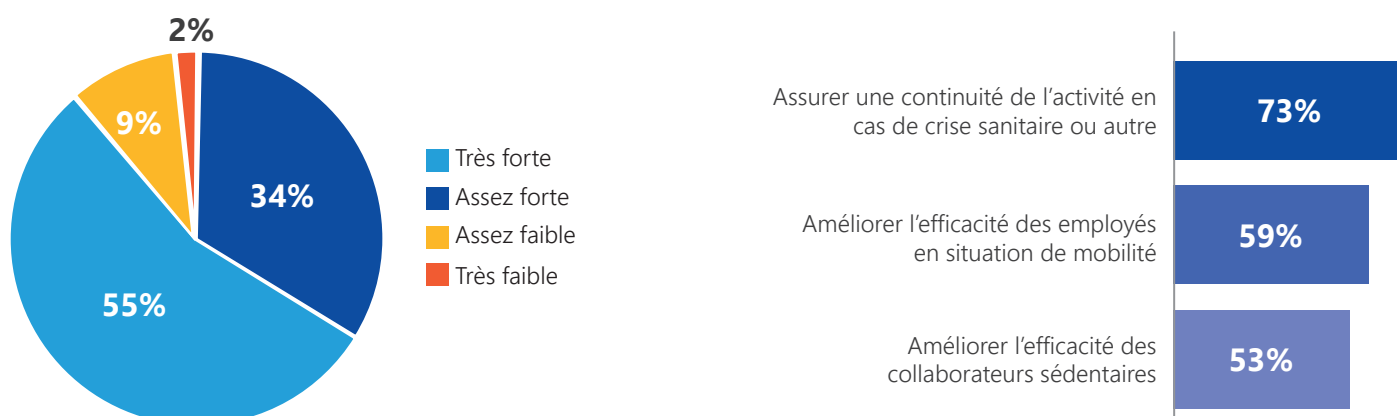
Depuis Mars 2020 et le début de la pandémie, le département informatique est revenu au coeur des attentions et a gagné en légitimité sur des sujets stratégiques d'entreprise.

Sans informatique performante, difficile d'assurer une continuité d'activité, selon 73% des organisations sondées. L'environnement technologique permet aussi d'augmenter l'efficacité des collaborateurs lorsqu'ils sont en mobilité (pour 59% des répondants) ou même en situation sédentaire (53%).

GRAPHIQUE 5

Importance de l'environnement informatique

Q. Quelle importance votre entreprise accorde-t-elle à la transformation de l'environnement de travail informatique de ses collaborateurs ? Qu'est-ce qui motive le plus cette transformation ?



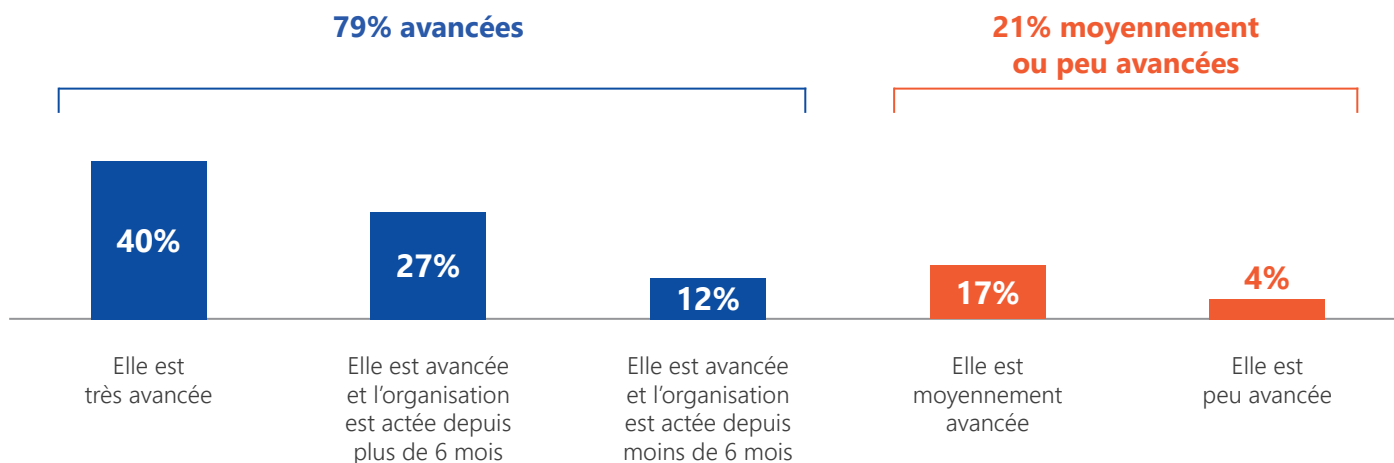
Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

Les responsables IT sont 79% à se déclarer avancés sur le sujet de l'environnement informatique, dont 40% très avancés. Un chiffre confirmé par les responsables Métiers, satisfaits dans 75% des cas de cet environnement.

GRAPHIQUE 6

Etat d'avancement de la transformation

Q. Où en est votre entreprise de la transformation de l'environnement de travail informatique de ses collaborateurs ?



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

Avec un outillage informatique satisfaisant, les organisations semblent prêtes à se projeter dans l'avenir avec un réel changement de paradigme à venir.



2021, ENCLANCHER LE CHANGEMENT SUR LE LONG TERME.

Le télétravail ne demande qu'à perdurer

Comme nous l'avons évoqué précédemment, le télétravail est amené à perdurer.

Ce que nous confirment les répondants est que le nombre de collaborateurs concernés va croître et passer de 11% avant la crise à 42%. De plus, la fréquence du télétravail va également augmenter. D'une majorité de collaborateurs travaillant à domicile 1 jour par semaine en moyenne, nous allons passer à 2/3 d'employés partageant un rythme équilibré entre présence sur site ou télétravail.

GRAPHIQUE 7

Part des collaborateurs concernés par le télétravail

Q. Quelle est la part des collaborateurs concernés par le télétravail en moyenne au sein de votre organisation ? A quel rythme ?

Avant la crise sanitaire

11%

Plus d'un jour
par semaine

30%

1 jour
par semaine

52%

Moins d'un jour
par semaine

17%

N=98

Après la crise sanitaire

42%

Plus d'un jour
par semaine

66%

1 jour
par semaine

13%

Moins d'un jour
par semaine

4%

N=87

Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=98



38%

des directions générales
sont réticentes
au télétravail mais

seulement 11%

déclarent craindre une
baisse de productivité

Nous précisons également qu'environ 2 entreprises sur 10 restent réfractaires au développement du télétravail.

Les barrières qui restent à lever ne sont pas immuables pour 69% d'entre elles, les autres déclarant que leur activité ne s'y prête pas et impose d'être présent sur place.

D'un point de vue organisationnel, le frein principal reste culturel avec des directions générales restant frileuses dans 38% des cas...mais ne déclarant craindre une baisse de productivité que de façon marginale (11%).

Sur l'aspect technique, la raison principale de limiter le travail à domicile est la capacité à assurer une sécurité à distance (27%), suivi par celle à supporter des coûts IT supplémentaires (24%). Sur ce point précis, le surcoût principal identifié vient de l'équipement en PC portables.

Enfin, le fait que les applications métiers ne soient pas adaptées n'inquiètent que 17% des répondants, moins que ceux déclarant que les résistances sont uniquement organisationnelles (20%).

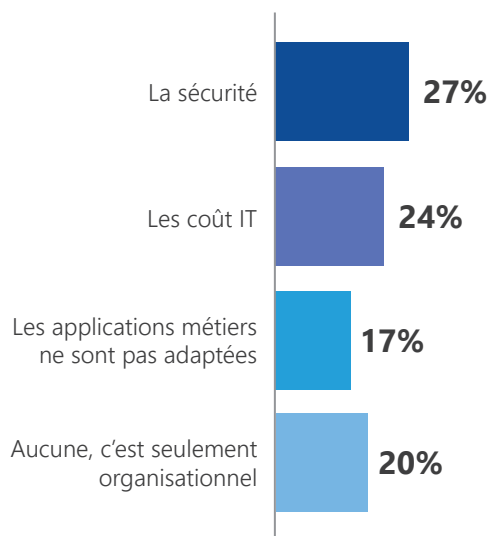
GRAPHIQUE 8

Craintes / Freins liés au télétravail

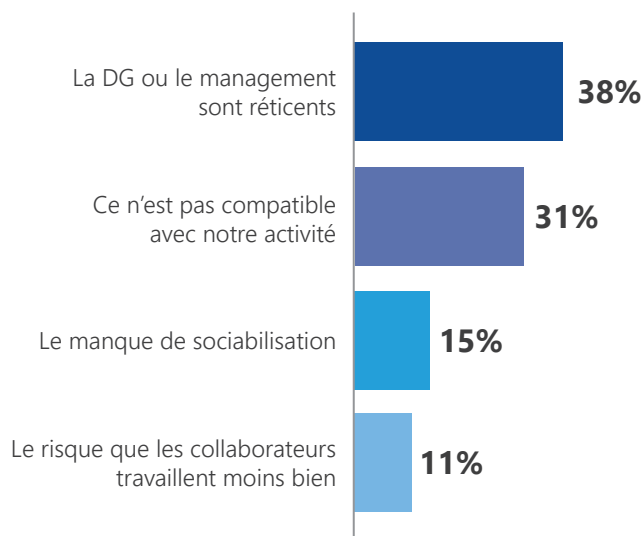
Q. Quelles sont les raisons, techniques ou organisationnelles, qui empêchent ou freinent le développement du télétravail au sein de votre organisation ?

Organisations réfractaires au télétravail

Raisons techniques



Raisons organisationnelles



N=34

Les principaux

freins

techniques au télétravail concernent la connexion internet, le surcoût lié à l'achat de PC portables ou les investissements relatifs à la sécurité

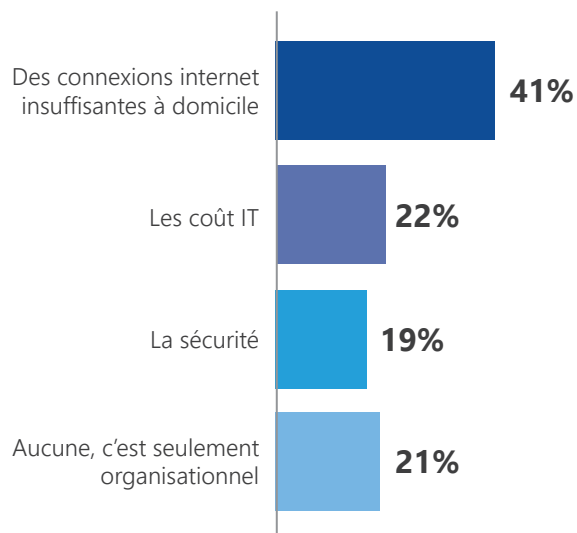
Même au sein des entreprises favorables au télétravail et souhaitant le prolonger des freins persistent.

Si on retrouve les mêmes obstacles organisationnels (incompatibilité avec l'activité de l'organisation, direction réticente...), le manque de sociabilisation des collaborateurs est un sujet important à traiter pour 33% des répondants.

En revanche, la principale limite technique évoquée, par les sociétés voulant prolonger le télétravail, à adresser à court-terme est sans conteste l'absence ou le manque de débit des connexions internet à domicile (41%).

Organisations favorables au télétravail

Raisons techniques



Raisons organisationnelles



N=126

Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021

Les investissements IT sont en augmentation...

L'espace informatique est indissociable de la transformation des modes de travail et notamment du télétravail. Ainsi, voir les budgets liés à l'IT ne pas être chahutés est une bonne nouvelle.

En effet, le budget IT a été en croissance en 2020 dans 63% des organisations sondées et n'a pas été impacté pour 33% des répondants.

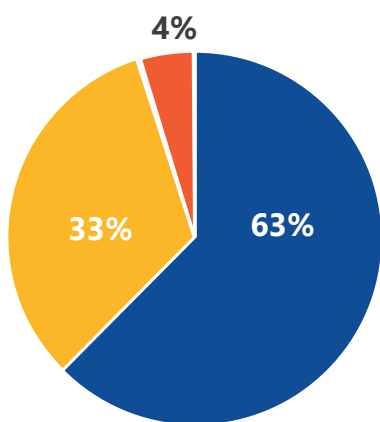
En 2021, le nombre d'augmentation ralentit (28%) mais les budgets restent globalement stables (67%).

GRAPHIQUE 9

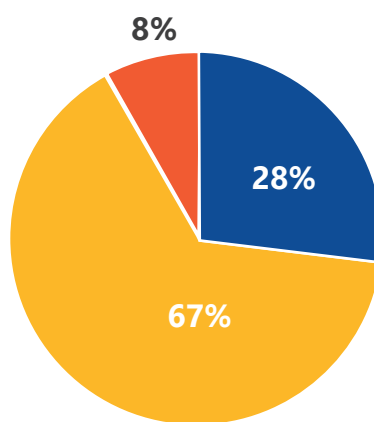
Evolution des dépenses IT

Q. Comment ont évolué vos dépenses IT en matériel, logiciels et services consacrées à la transformation de l'environnement de travail des collaborateurs ?

En 2020



Prévisions 2021



■ En augmentation
■ Stables
■ En diminution

Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

En revanche, un budget spécifique dédié à la transformation de l'environnement informatique existe uniquement dans moins d'un quart des organisations (23%).

Comment les organisations peuvent-elles réussir leur modernisation sans l'organiser autour des collaborateurs ?

... mais ne reflètent pas réellement le besoin de modernisation

La crise sanitaire a eu un effet accélérateur sur les dépenses liées à la transformation de l'environnement informatique dans 7 entreprises sur 10.

La crise sanitaire a accéléré
les **dépenses**
liées à l'environnement
informatique dans
7 entreprises sur **10**

Néanmoins, ces investissements sont encore très liés à de la continuité d'activité, plus qu'à de la refonte de stratégie des manières de travailler et de collaborer.

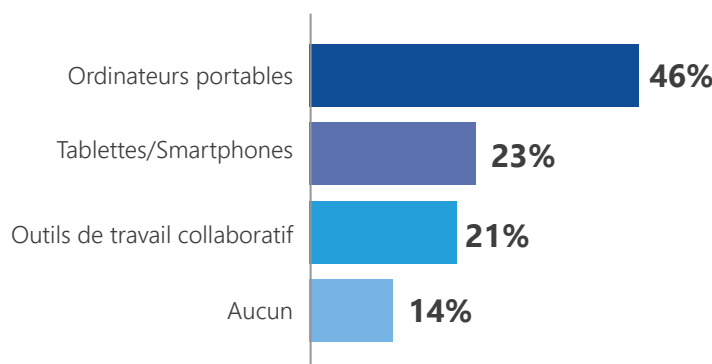
Ainsi, ces dépenses sont dédiées à des achats d'ordinateurs portables (46%), des tablettes ou smartphones (23%) et des outils de travail collaboratifs (21%). Les achats de PC portables étant considérés comme la charge principale limitant le recours au télétravail, on peut imaginer qu'une fois ces dépenses effectuées les départements IT pourront se projeter sur des solutions software plus innovantes.

Ces achats hardware posent également la question de l'optimisation des coûts IT. Si certains sont incompressibles, regarder les dépenses dans leur globalité est une nécessité dans une optique de digitalisation à grande échelle.

GRAPHIQUE 10

Investissements dans l'environnement informatique

Q. Dans quels domaines comptez-vous investir pour faire évoluer l'environnement de travail informatique de vos collaborateurs dans les 24 mois à venir ?



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

Côté Métiers, on estime que les bouleversements de 2020 vont dans le bon sens : les évolutions managériales répondent totalement à leurs besoins dans 96% des cas (50% totalement, 46% en partie).

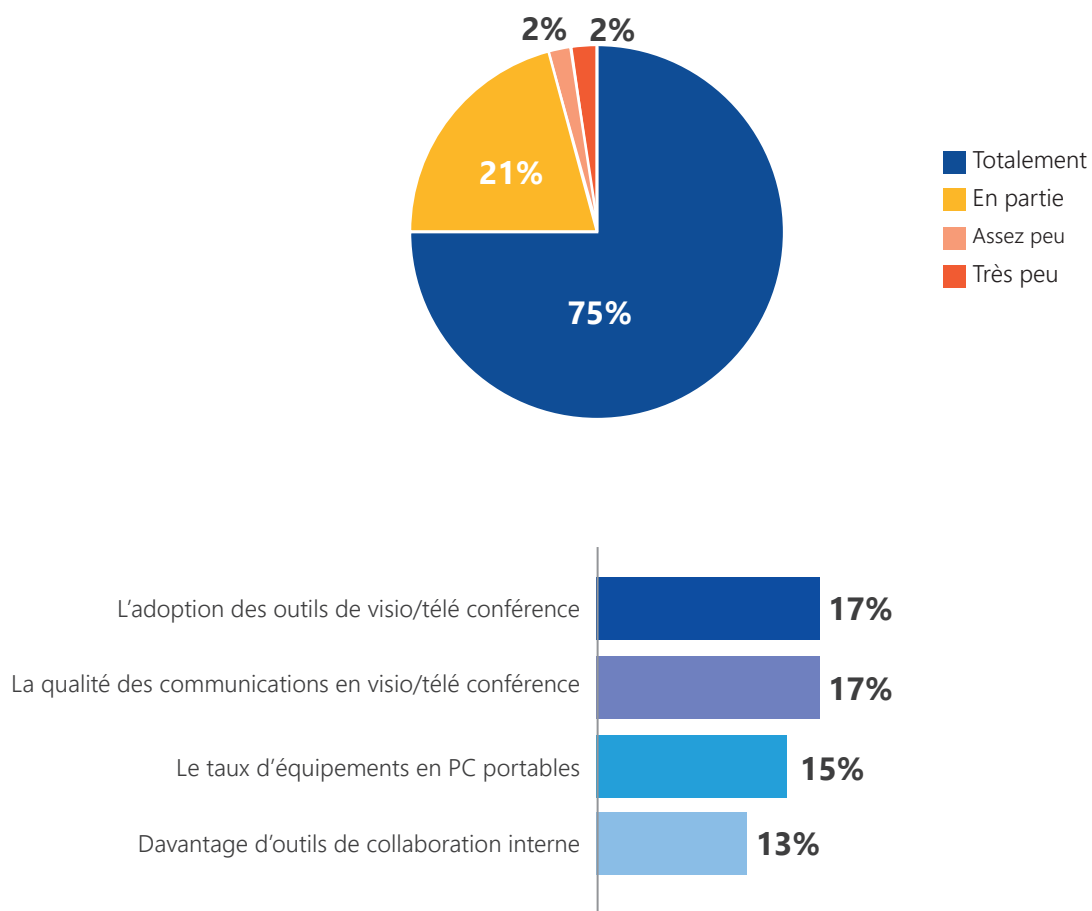
D'un point de vue technologique, les orientations vont également dans le bon sens pour 75% des répondants. Des améliorations sont toutefois possibles sur les achats déjà consentis : adoption d'autres outils de visio-conférences, améliorations de la qualité des communications en visio ou téléconférences, ou davantage d'outils de collaboration interne.

Après plus d'une année de bouleversements, les responsables Métiers et les directions IT attendent désormais d'aller plus loin dans les nouveaux modes de travail. Pour entrer pleinement dans cette nouvelle phase du Future Of Work, travailler sur l'expérience collaborateur sera un point essentiel.

GRAPHIQUE 11

Orientation en matière d'environnement informatique

Q. Les orientations de votre entreprise en matière de transformation de l'environnement de travail informatique répondent-elles aux besoins de votre département ? Dans quels domaines vos besoins pourraient-ils être mieux pris en compte ?



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=52



COCONSTRUIRE LE FUTUR : SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DE LA DSI TOUT EN AUGMENTANT L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Les collaborateurs sont encore trop peu intégrés à la transformation

Si les DSI (77%) ou les responsables Métiers (87%) déclarent que les collaborateurs sont intégrés aux prises de décisions concernant leur environnement de travail les méthodes employées restent basiques.

La manière de les consulter est ainsi très verbale voire informelle. Le moyen le plus employé reste la constitution de groupe de travail ou les échanges avec les managers.

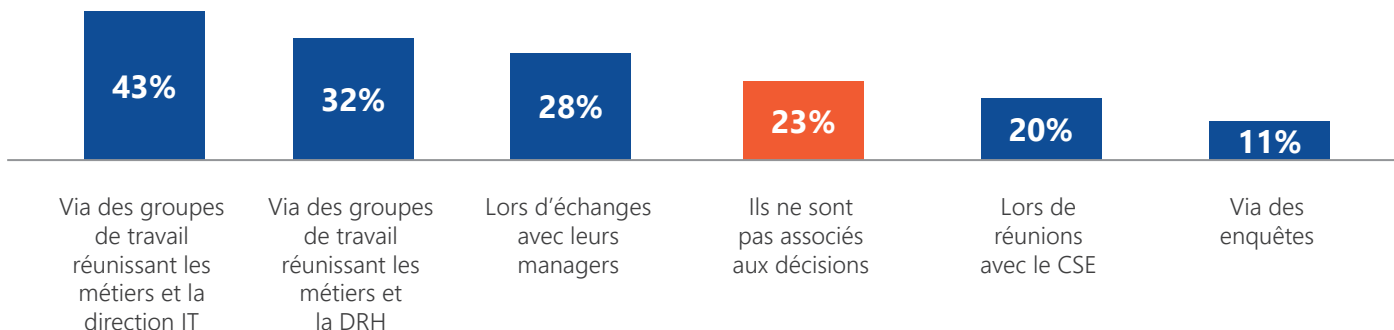
Dans ces cas de figures, le suivi des décisions prises est difficilement mesurable et dépend principalement des personnes impliquées et de leur bonne volonté à faire avancer des projets IT.

Les outils d'enquêtes, de sondage flash voire d'analytics restent très minoritaires alors qu'ils semblent présenter plusieurs avantages : un suivi simplifié, des retours anonymisés et un gain de temps pour les collaborateurs comme pour l'analyse côté managers et DSI. Sans parler de la satisfaction et de l'engagement collaborateurs qui s'en retrouveront renforcés.

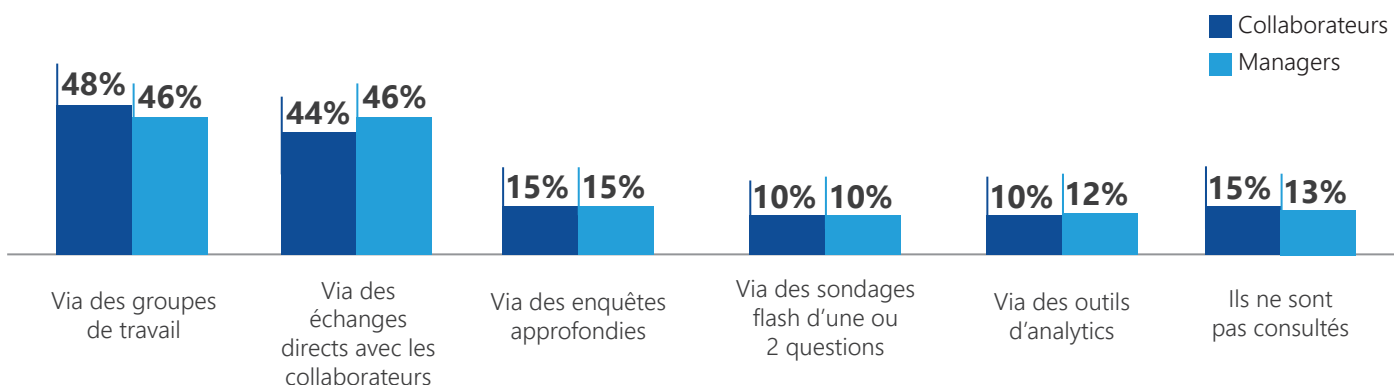
GRAPHIQUE 12

Association des collaborateurs aux orientations informatiques

Q. Comment sont associés les collaborateurs aux orientations prises par votre entreprise en matière de transformation de l'environnement informatique de travail ? Côté Métiers, qu'en est-il spécifiquement des managers ?



n=160



n=52

Le potentiel des outils d'analytics encore sous-exploités

Le constat est similaire sur l'usage et la performance des outils informatiques et sur la satisfaction qui en est tirée.

Plus d'un tiers des organisations ne mesurent ni l'usage, ni la satisfaction des outils IT mis à disposition des collaborateurs.

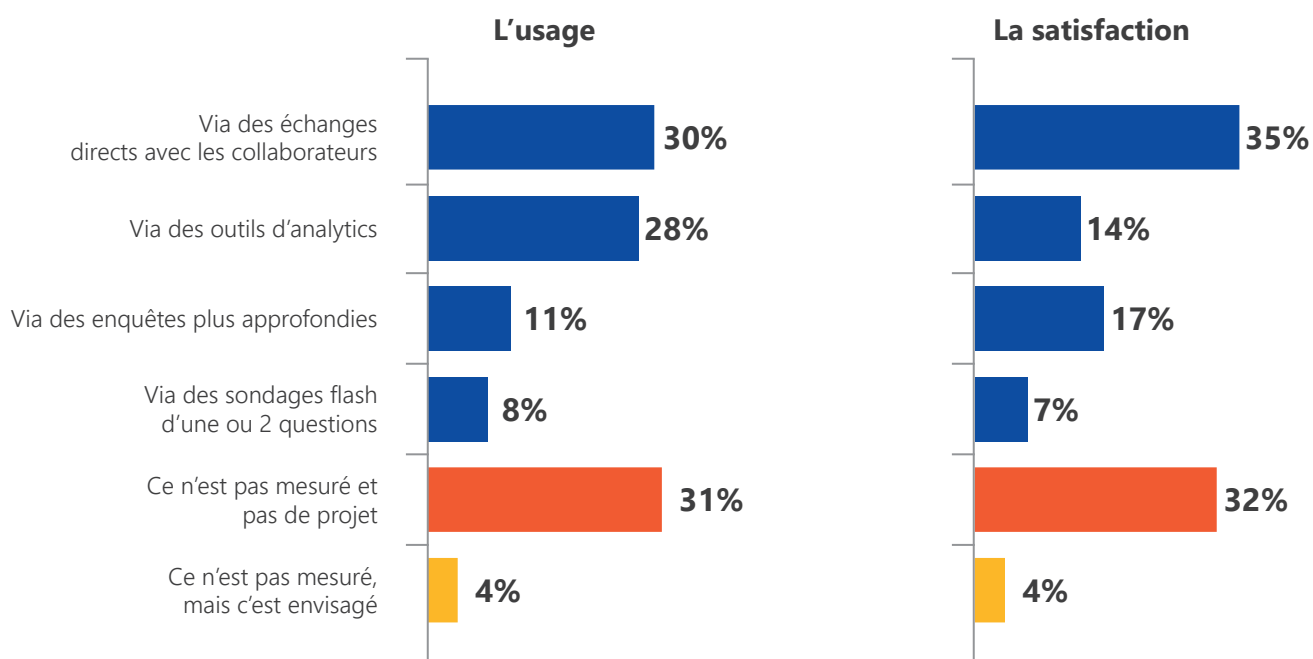
Lorsque c'est le cas, la mesure de l'usage, mêmes d'éléments précis et factuels, se mesure principalement par des interactions directes (30%) là où les outils d'analytics sont utilisés dans 28% des organisations.

C'est encore plus vrai sur la mesure de la satisfaction (35%) qui est recensée par de l'analytics dans seulement 14% des cas.

GRAPHIQUE 13

Mesure de l'usage et de la satisfaction des outils IT

Q. Pour les outils informatiques, comment mesurez-vous, auprès des collaborateurs...



n=160

Les outils analytics de Digital Employee Experience peuvent pourtant s'avérer précieux pour mesurer l'usage et la satisfaction des outils informatiques.

L'optimisation applicative qui en découle est un des avantages pour la DSI, qui peut notamment gagner en proactivité grâce à un suivi en temps réel.

Ce type de solutions présente également l'avantage de pouvoir suivre simultanément les performances des clients lourds comme des outils SaaS, afin de rectifier le tir si besoin est.

Enfin, l'engagement collaborateurs est augmenté par la rapidité des surveys qui leur sont proposés et surtout par le renforcement d'une tendance forte : la personnalisation de l'expérience.

Les responsables
métiers mettent en
tête de leurs
demandes une

meilleure prise en compte

des besoins
spécifiques de leur
département

Personnaliser l'expérience informatique, un besoin latent des collaborateurs

Le besoin de personnalisation est une demande sous-jacente des collaborateurs, qui prend encore plus son sens avec des équipes réparties géographiquement, où les organisations craignent un isolement des télétravailleurs.

Lorsqu'ils sont interrogés, les métiers, par la voix de leurs responsables, mettent largement en tête une demande : que les besoins de leurs départements soient mieux pris en compte (33%).

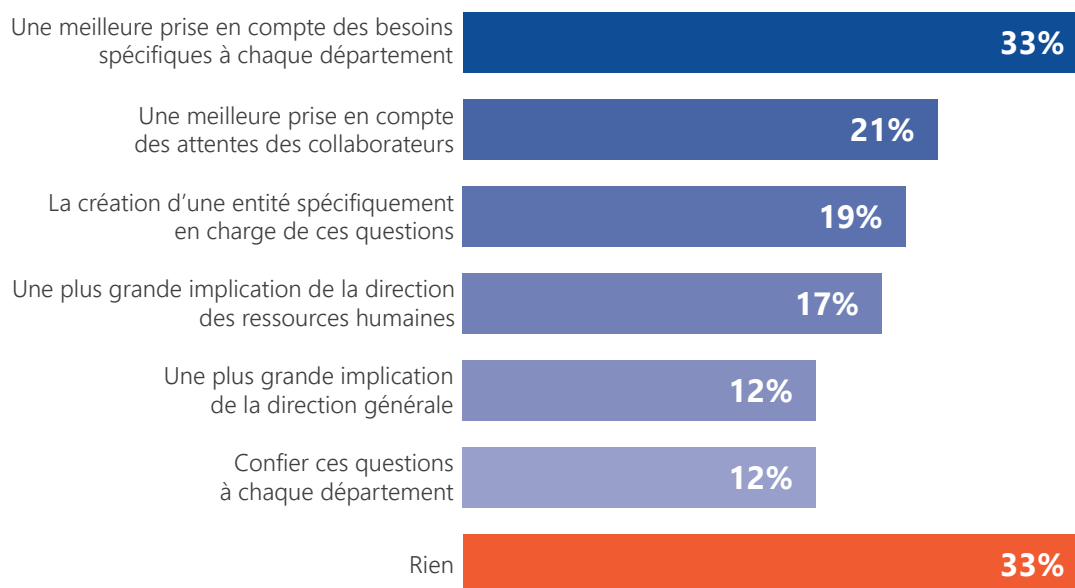
Les solutions SaaS dédiées au marketing, aux RH ou à la finance explosent en nombre sur ces dernières années. Avoir ces solutions adaptées à un mode de télétravail récurrent va devenir d'autant plus une norme.

Pour gagner en granularité, les métiers attendent même des configurations adaptées à chaque collaborateur (21%).

GRAPHIQUE 14

Evolutions possibles de l'environnement de travail

Q. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait contribuer à mieux faire évoluer l'environnement de travail informatique et la satisfaction des collaborateurs vis-à-vis du matériel et des logiciels ?



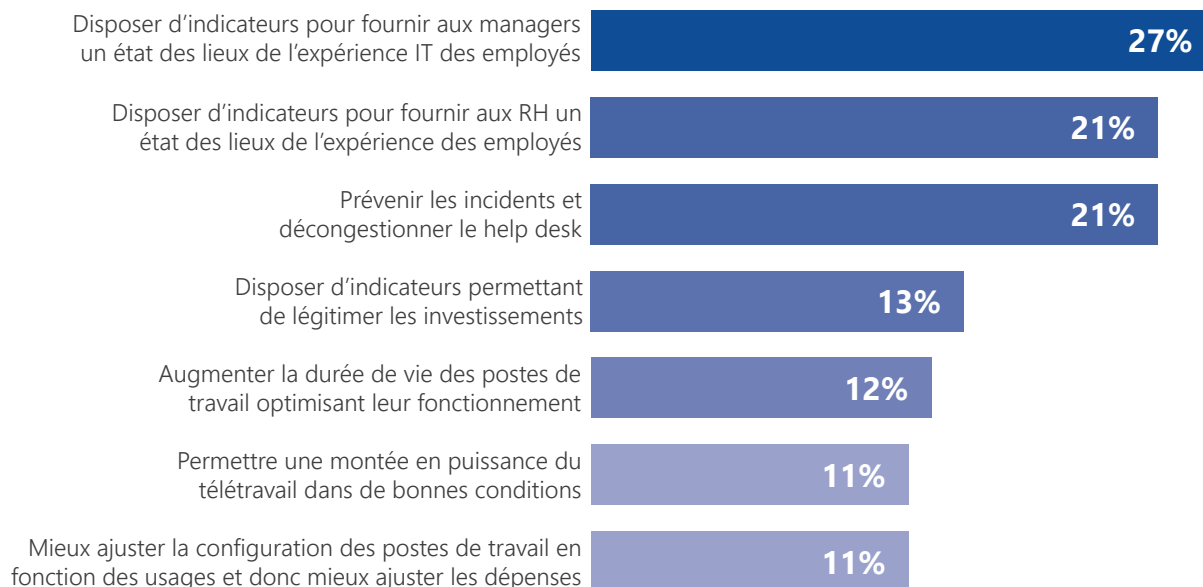
Plus de 6 organisations sur 10 voient un bénéfice à une solution de suivi de l'expérience IT. Parmi ceux-ci, on remarque un bénéfice évident puisque ces outils doivent permettre d'anticiper la résolution des problèmes récurrents ou à venir et ainsi décongestionner le helpdesk et, de fait, la DSI.



GRAPHIQUE 15

Bénéfices potentiels d'une solution de suivi de l'expérience informatique

Q. Quels principaux bénéfices pourriez-vous attendre d'une solution de suivi de l'expérience IT des collaborateurs ?



Néanmoins, le premier bénéfice perçu est bien dans la remontée d'indicateurs de l'expérience IT des employés.

Ces feedbacks sont attendus par les managers (27%) ainsi que par les DRH (21%). Ils doivent permettre de rendre tangibles des perceptions et surtout de prendre des décisions en termes de roadmap IT en s'appuyant sur des indicateurs chiffrés.

Avec de tels éléments, la DSI pourra jouer pleinement son rôle de prescripteur au coeur de l'entreprise et pourrait également appuyer plus facilement la direction qu'elle souhaite donner en matière d'environnement IT, et de budget qui en découle.



À PROPOS D'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information.

IDC FRANCE

102-116 Rue Victor Hugo

92300 Levallois-Perret

+33 1 56 26 26 66

Twitter : @IDCFrance

idc-community.com

www.idc.com / www.idc.fr

Copyright

Publication externe des données et des informations d'IDC – toute information d'IDC destinée à être utilisée dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de supports promotionnels doit préalablement faire l'objet du consentement écrit du directeur du bureau local d'IDC. Un projet du document proposé doit accompagner une telle demande. IDC se réserve le droit de refuser toute utilisation externe, quelle qu'en soit la raison. Copyright 2021 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.