

L'IT dans un monde du travail en pleine évolution

La fonction informatique face aux nouveaux challenges
de la Digital Workplace



Introduction

« *D'ici quelques années, vous exercerez un métier qui n'existe pas encore* ». Ce poncif, nous l'avons probablement tous entendu au cours de nos études ou de notre parcours professionnel. Il est vrai que bon nombre des offres d'emploi de demain ne renverraient aujourd'hui aucun résultat sur LinkedIn ou Indeed.

Ce phénomène est particulièrement vrai pour l'informatique d'entreprise. Architecte du numérique, coach en télétravail, responsable de l'expérience numérique... ces dernières années, un nombre incalculable de nouveaux métiers ont fait leur apparition.

- De plus en plus de professionnels IT semblent s'engager dans des projets qui sortaient autrefois de leur champ de compétences.
- Il apparaît que les responsables IT commencent à accorder aux collaborateurs la même importance qu'aux clients du point de vue de l'expérience utilisateur.
- On remarque qu'un grand nombre d'entreprises ont saisi l'importance d'évoluer vers un nouvel environnement de travail (télétravail, présentiel, hybride) pour assurer l'engagement, la collaboration et la motivation de leurs équipes.

Ces trois constats se fondent sur un sentiment certes prégnant, mais qu'en disent vraiment les chiffres ? Quelle idée les professionnels IT se font-ils de leurs missions ? Quel regard portent-ils sur le travail de demain ? Des tendances se dessinent-elles pour l'avenir proche de la fonction informatique ?

Autant de questions auxquelles cette enquête apporte des éléments de réponse. En partenariat avec le cabinet Vanson Bourne, nous avons interrogé 1 000 responsables IT sur quatre grands marchés, dont la France, pour connaître leur avis sur les changements technologiques et culturels à l'œuvre dans le monde du travail.

Nous espérons que vous y trouverez des éclairages utiles sur des sujets qui vous concernent.

Sommaire

Chiffres marquants	3
Accepter l'inévitable	4
Les professionnels IT se muent en architectes des flux	5
De l'importance de la formation professionnelle dans l'IT	8
Concevoir un environnement de travail à votre image	10
À propos de cette enquête	12

Chiffres marquants



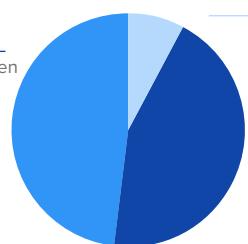
98 %

pensent que le département IT joue un rôle important, voire crucial, dans la mise en place d'un environnement de travail engageant dans leur entreprise.

94 %
d'accord

« Depuis la pandémie de COVID-19, mes fonctions et responsabilités ont dépassé le simple cadre de la **fourniture** d'équipements informatiques pour se concentrer davantage **sur l'offre de solutions** vouées à stimuler la collaboration et la productivité des collaborateurs. »

48 %
Principalement en distanciel



8 %
Principalement en présentiel

44 %
Hybride

Seuls 8 % des sondés pensent que le travail s'effectuera uniquement en présentiel sur un horizon à 5 ans, tandis que 48 % s'attendent à ce que le distanciel domine, autour d'une infrastructure technologique qui permettra de travailler et de collaborer des quatre coins du globe.

Accepter l'inévitable

Présentiel, télétravail, hybride... à qui revient la responsabilité d'entretenir la culture d'entreprise ?

Avec le recul, le phénomène enclenché sous l'influence de la crise sanitaire semble tomber sous le sens. La bascule vers un modèle distanciel ou hybride a en effet permis aux entreprises de réduire considérablement leurs coûts immobiliers.

Pour certaines, confrontées à l'isolement, au désengagement et au manque d'énergie et de motivation de leurs employés, la transition n'a pas été un long fleuve tranquille du point de vue de l'expérience collaborateur. Très vite, l'IT s'est vue confier la mission d'accompagner ces nouveaux télétravailleurs et d'optimiser leur environnement de travail. De cette expérience, ces professionnels de l'informatique retiennent un changement dans la perception du travail en tant que lieu fixe. C'est ce qu'ils nous confient dans notre enquête. Et cette tendance semble presque... *inévitable*.

Comment définiriez-vous le lieu de travail au cours des périodes suivantes ?

Avant la pandémie (2019)



Actuellement (2022)



Dans cinq ans (2027)



- Présentiel
- Alternance entre présentiel et distanciel, la technologie jouant le rôle de fil conducteur
- Principalement en distanciel, autour d'une infrastructure technologique qui permet de travailler et de collaborer à l'échelle mondiale

En toute logique, c'est donc à l'IT que reviendra la responsabilité de créer cet environnement de travail virtuel et d'en assurer le suivi. Aucun autre métier (RH, finance, marketing...) ne dispose des outils et des compétences nécessaires pour s'en charger.

Dans la partie suivante, nous explorons la nature de cette responsabilité et les nouveaux rôles IT appelés à se développer dans les années à venir.



La crise sanitaire a accéléré la dématérialisation des environnements de travail, une tendance appelée à durer, voire à s'intensifier, au cours des cinq prochaines années.

Avant la pandémie

55 % des professionnels IT concevaient le lieu de travail comme un bâtiment en dur, et seulement 5 % d'entre eux comme un environnement principalement virtuel.

Actuellement

Seules 14 % des personnes interrogées se représentent le travail comme une activité entièrement en présentiel, tandis que 61 % d'entre elles le voient comme une alternance entre présentiel et distanciel, la technologie jouant le rôle de fil conducteur.

Dans cinq ans

Seuls 8 % des sondés pensent que le travail se déroulera dans des bâtiments en dur, tandis que 48 % s'attendent à ce que l'activité professionnelle s'opère principalement en distanciel, autour d'une infrastructure technologique permettant de travailler et de collaborer à l'échelle mondiale.

Les professionnels IT se muent en architectes des flux

À quoi ressemblera l'IT à moyen terme ?

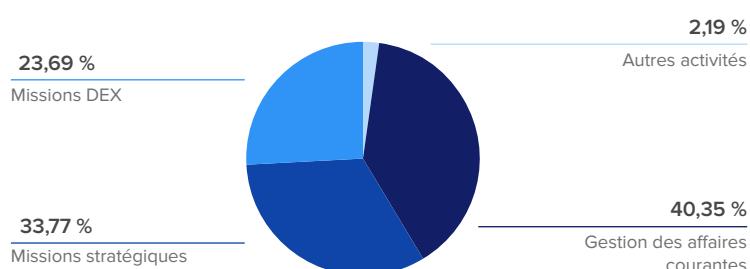
Les professionnels IT sont 94 % à déclarer que, depuis la pandémie de COVID-19, leurs fonctions et responsabilités ont dépassé le simple cadre de la fourniture d'équipements informatiques pour se concentrer davantage sur l'offre de solutions vouées à stimuler la collaboration et la productivité des collaborateurs.

Mais même avant la crise sanitaire, les rôles de l'IT commençaient à se diversifier.

Pour preuve, 99 % des sondés se sont vu confier de nouvelles missions au cours des cinq dernières années, parmi lesquelles : le développement de pratiques et de formations liées au télétravail (41 %), la gestion de plateformes de communication et de collaboration (39 %), et l'élaboration de projets et politiques de développement durable (48 %).

En moyenne, les professionnels IT consacrent un quart de leur temps à des tâches directement liées à l'expérience numérique des employés (DEX, Digital Employee Experience), un tiers à la stratégie (y compris au développement durable), et le reste aux activités informatiques traditionnelles (développement logiciel, réponse aux tickets de support, etc.).

Part moyenne du temps de travail consacrée aux tâches suivantes



Missions DEX

Pratiques de télétravail, gestion de plateformes de communication et de collaboration, personnalisation des environnements de travail numériques.

Missions stratégiques

Collaboration avec les RH, projets de numérique responsable, stratégies IT d'avenir, développement d'autres politiques d'entreprise.

Gestion des affaires courantes

Développement logiciel, mise à niveau de l'infrastructure IT, résolution des problèmes et requêtes ponctuelles, autres activités.

Si les participants à l'enquête s'attendent à ce que le travail se déroule de plus en plus en distanciel, ils pensent également que l'IT est appelée à jouer un rôle plus important dans ce nouveau dispositif.

Seuls 16 % d'entre eux considéraient l'IT comme le principal responsable de l'environnement de travail avant la pandémie. Mais ils sont 45 % à penser que, d'ici cinq ans, l'IT endossera ce rôle. Actuellement, la plupart des sondés (58 %) estiment que les RH et l'IT se partagent la responsabilité de l'environnement de travail.

Selon vous, qui était, est ou sera responsable de l'environnement de travail de votre entreprise au cours de ces différentes périodes ?

Avant la pandémie (2019)



Actuellement (2022)



Dans cinq ans (2027)



■ Principalement les RH ■ Combinaison RH-IT ■ Principalement l'IT

Quelle fonction est la principale responsable de ces différents domaines dans votre entreprise ?

Productivité des collaborateurs



Collaboration efficace des collaborateurs



Sécurité, conditions de travail et rôle fédérateur de l'environnement de travail



Accès à des technologies efficaces et adaptées aux différentes missions



Bien-être des collaborateurs



■ Principalement les RH ■ Combinaison RH-IT ■ Principalement l'IT ■ Ni RH ni IT

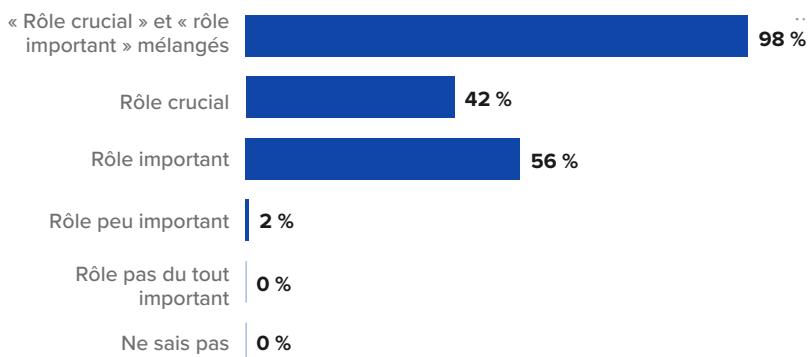
Alors que le curseur des environnements de travail s'est déplacé du présentiel vers le distanciel, la responsabilité de leur gestion fait (ou devrait faire) l'objet d'une passation de pouvoir entre les RH et l'IT.

L'IT s'implique fortement dans tous les pans de l'entreprise, y compris les secteurs qui relevaient traditionnellement des RH ou d'autres fonctions centrées sur l'humain.

Notre enquête a révélé qu'un grand nombre de responsables IT se considèrent comme acteurs ou architectes de nombreux domaines en collaboration avec les RH, tels que l'engagement, le workflow et la productivité des collaborateurs.

Ainsi, quasiment tous les participants (98 %) estiment que la DSI joue un rôle important, voire crucial, dans la fluidité des environnements de travail de l'entreprise.

Selon vous, quel est le rôle du département IT dans la fluidification des environnements de travail de l'entreprise ?



98 % pensent que le département IT joue un rôle important, voire crucial, dans la fluidification des environnements de travail de l'entreprise.

Nous avons ensuite demandé aux responsables IT s'ils se sentaient suffisamment formés pour accomplir cette nouvelle mission d'*architectes de l'expérience au travail*.

Leurs réponses se sont révélées pour le moins intéressantes...



De l'importance de la « formation professionnelle » en IT

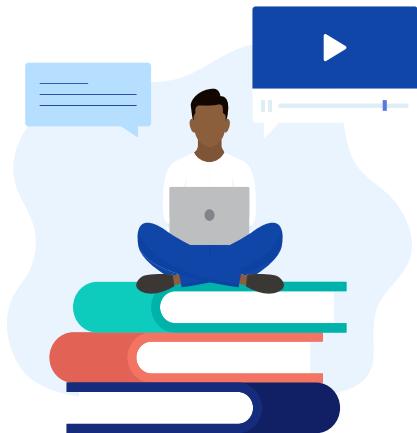
Les opportunités de formation n'ont jamais été aussi vastes pour les professionnels IT, mais quelle est leur utilité ?

Les méthodes de formation IT ont connu un tel engouement ces dernières années que d'autres fonctions s'en sont emparées, notamment le marketing et les ressources humaines. L'approche Agile, par exemple, n'est plus strictement réservée aux développeurs de produits, mais s'est fait une place dans les agences de design ou même dans les métiers du juridique.

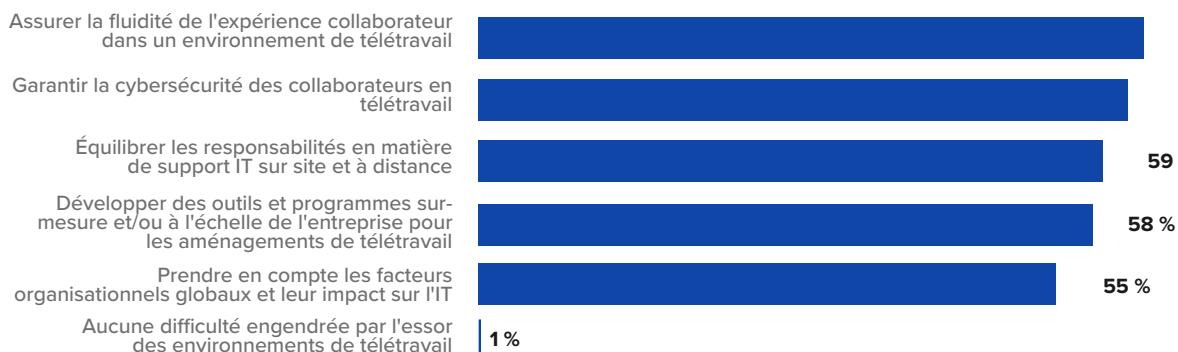
Toutefois, selon notre enquête, l'abondance de ces programmes de formation sur le marché n'est pas forcément synonyme de satisfaction pour les professionnels IT. En effet, l'essor du télétravail a engendré diverses problématiques à résoudre, à commencer par l'expérience collaborateur. Pour 79 % des sondés, l'impact des pannes informatiques se ressent plus fortement depuis la migration vers des environnements de travail hybrides et à distance.

La plupart des professionnels IT se disent au mieux modérément satisfaits des formations qu'ils ont suivies. D'ailleurs, lorsqu'ils sont en télétravail, nombreux de participants rencontrent encore des problèmes qu'ils ne savent toujours pas résoudre.

Parmi les problématiques engendrées par l'essor du télétravail, lesquelles estimez-vous être les plus complexes ?



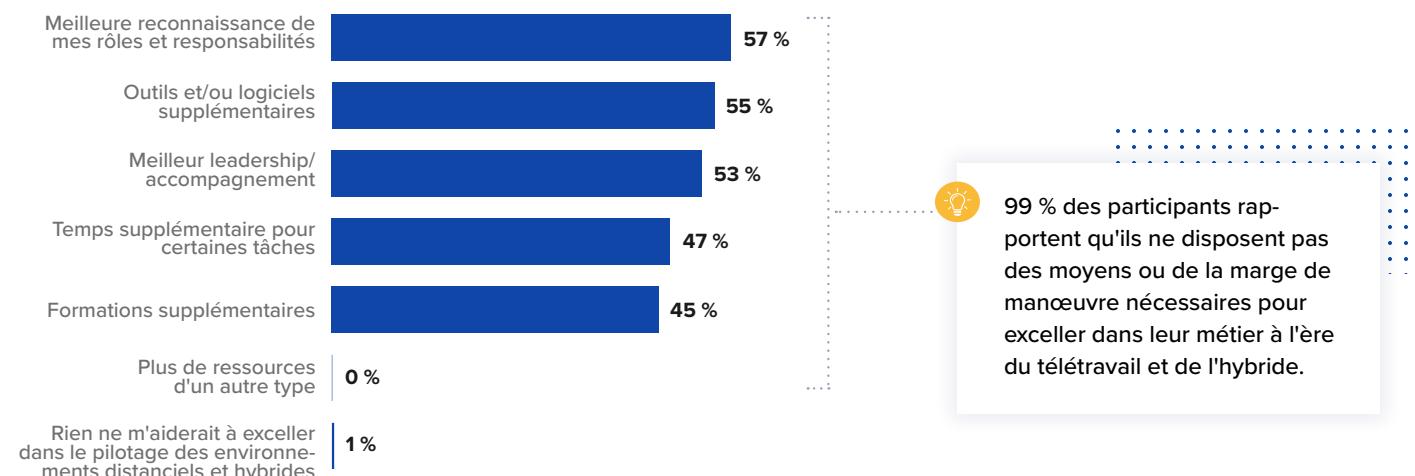
Environ deux tiers des professionnels interrogés éprouvent des difficultés à assurer la fluidité de l'expérience collaborateur en télétravail (64 %) et à garantir la cybersécurité de leurs télétravailleurs (62 %).



Depuis le début de la pandémie, la plupart des sondés (90 %) ont suivi des formations destinées à les accompagner dans leurs nouvelles fonctions. Une part encore plus grande (95 %) a même eu accès à de nouveaux outils et logiciels.

Toutefois, 99 % des participants rapportent qu'ils ne disposent pas des moyens ou de la marge de manœuvre nécessaires pour exceller dans leur métier à l'ère du télétravail et de l'hybride. Parmi les améliorations jugées les plus cruciales : une meilleure reconnaissance de leurs rôles et responsabilités (57 %), des outils/logiciels supplémentaires (55 %), un meilleur leadership/accompagnement (53 %) et plus de temps pour certaines tâches (47 %).

Lesquels des éléments suivants vous aideraient à exceller en tant que professionnel IT dans les environnements hybrides et de télétravail ?



Outre le besoin de formations mieux adaptées, les équipes IT peuvent dès à présent actionner certains leviers pour surmonter les problèmes liés à l'expérience numérique et de télétravail de leurs collaborateurs. Découvrez cinq conseils pratiques dans les pages qui suivent.

Concevoir un environnement de travail en phase avec vos besoins

Ces cinq conseils vous aideront à mieux affronter tous ces défis.

1. Gagner en visibilité pour réduire les coûts informatiques et créer de la valeur pour l'entreprise

Bien souvent, les responsables IT se sentent tiraillés entre les exigences des collaborateurs et les attentes de leurs dirigeants. D'un côté, les collaborateurs voudraient des technologies capables de mettre fin aux problèmes qui sapent leur productivité. De l'autre, les dirigeants veulent éviter de gaspiller des fonds dans des initiatives IT inopérantes.

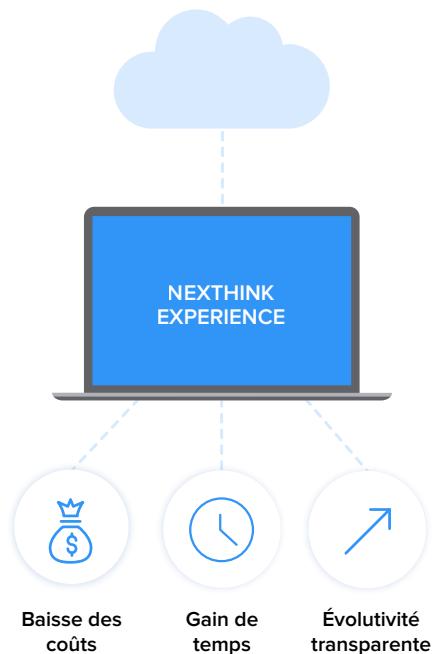
La clé pour être présent sur ces deux fronts ?

Nexthink Experience, une solution de bout en bout qui vous permet d'obtenir une visibilité en temps réel sur vos postes de travail, vos serveurs réseau, vos applications et le ressenti des employés.

2. Miser sur l'automatisation intelligente, les actions à distance et l'autodépannage pour passer moins de temps à régler les problèmes et plus de temps à innover

Certaines interventions se font automatiquement, d'autres requièrent une ou deux étapes, et d'autres encore se font complètement en « arrière-plan » sur les postes de travail des collaborateurs.

Nexthink Experience offre une palette de plus de 100 actions à distance prêtes à l'emploi pour résoudre les problèmes courants, avec en prime la possibilité d'intégrer des scripts pour traiter les problématiques plus complexes par des actions personnalisées. Intervention manuelle de l'IT, campagnes d'autodépannage, événements préprogrammés... peu importe leur mode d'exécution, les actions à distance peuvent être appliquées à l'échelle de l'entreprise pour simplifier et automatiser le processus de gestion des incidents.



3. Établir des XLA (Experience Level Agreements) pour combler les lacunes des SLA

Une équipe technique qui atteint ses KPI et résout les problèmes efficacement n'est pas forcément garant d'une expérience numérique satisfaisante pour les collaborateurs. Pourquoi ? Parce que la résolution des problèmes ne représente qu'une infime partie de l'équation DEX. En adoptant une approche proactive, les équipes IT peuvent prioriser les problèmes et se recentrer sur les domaines clés de l'expérience collaborateur.

Si les SLA établissent des métriques importantes sur des marqueurs clés tels que les temps de réponse aux incidents, ils offrent néanmoins peu d'éclairages sur l'expérience réelle des collaborateurs au quotidien. À l'inverse, les XLA permettent aux responsables IT de définir des objectifs de qualité de l'expérience des employés.

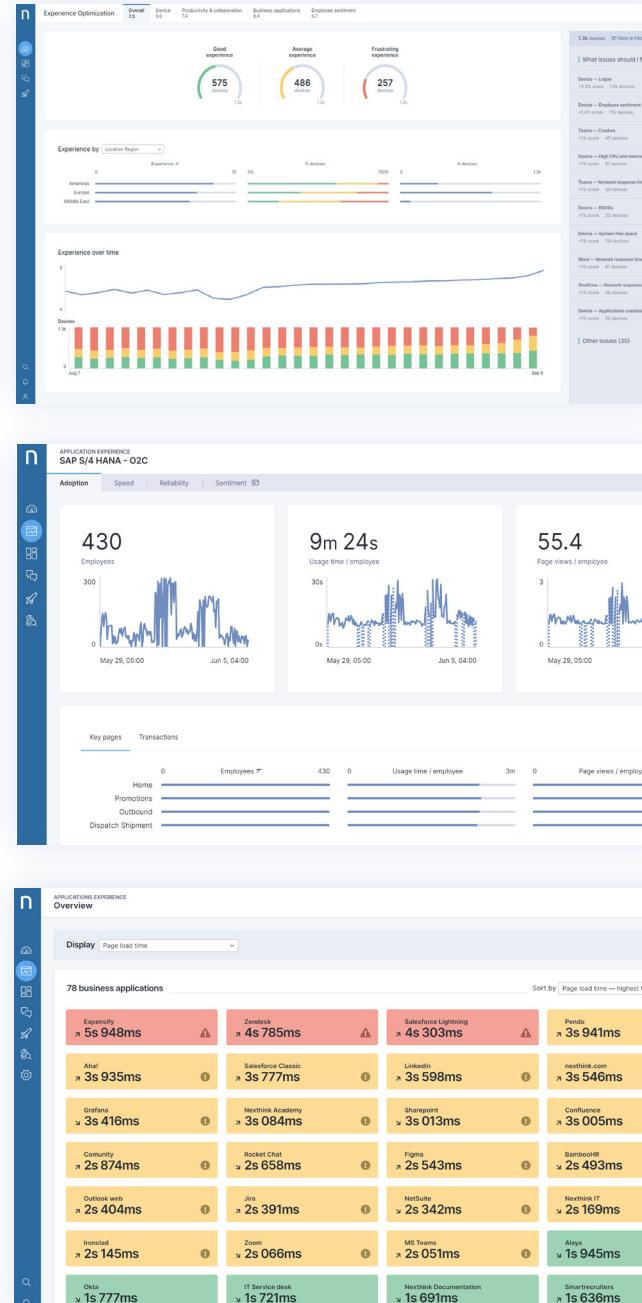
Les XLA vous intéressent mais vous ne disposez pas des outils nécessaires ? Commencez par créer un tableau de bord pour suivre l'évolution de votre DEX, puis classez les recommandations des collaborateurs pour résoudre d'abord les problèmes prioritaires. Enfin, optez pour un outil technologique bidirectionnel pour connaître le ressenti des employés en temps réel.

4. Déployer une communication bidirectionnelle pour les retours d'expérience des employés

Nexthink Experience offre un outil de communication bidirectionnelle qui vous permet d'aller directement à l'essentiel et d'attirer l'attention de vos employés au bon moment, sur leurs postes de travail professionnels. En cas d'incident, une notification apparaît rapidement sur les machines des collaborateurs et, pour plus d'efficacité, les correctifs peuvent être appliqués à tous les appareils concernés dans le cadre d'une campagne ciblée. Nexthink Experience permet donc d'augmenter vos taux de réponse par des messages directs, personnalisés et opportuns qui fournissent aux collaborateurs des informations essentielles, des statistiques clés ou des solutions simples aux problèmes qui les concernent.

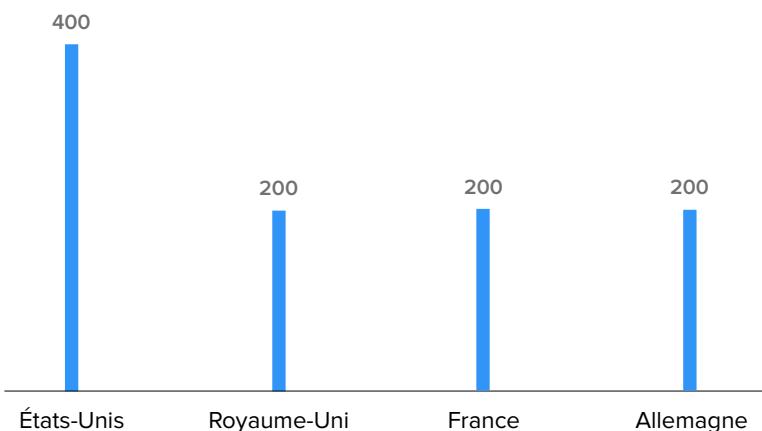
5. Exploiter des outils ITSM flexibles qui génèrent des données d'expérience exactes

Un outil DEX est certes primordial mais ne suffit pas à lui seul. C'est pourquoi Nexthink Experience propose également des intégrations certifiées avec les solutions IT et chatbots déjà présents dans votre écosystème informatique. Vous pouvez ainsi conjuguer une vision temps réel sur les utilisateurs avec vos logiciels existants tels que PowerBI, Splunk ou ServiceNow.

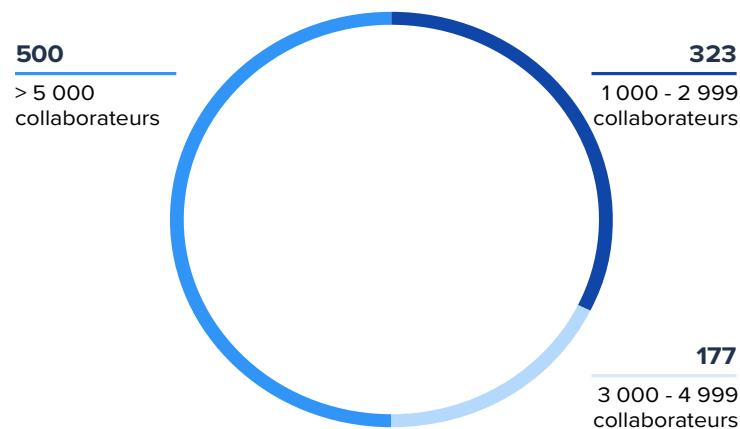


À propos de cette enquête

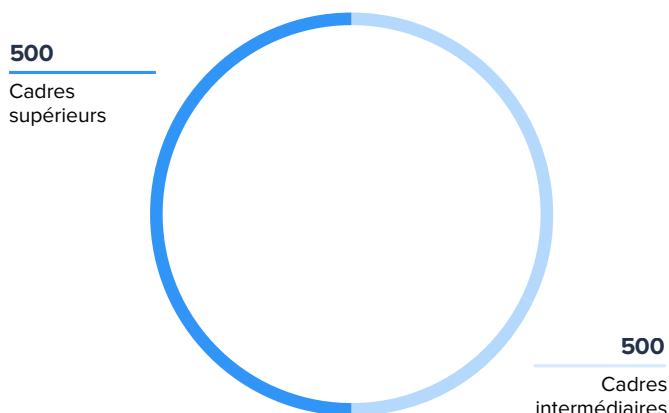
Emplacement des personnes interrogées



Taille des entreprises



Position hiérarchique des sondés



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos produits permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions sur la plateforme Nexthink ?

[NOUS CONTACTER](#)