

Auto-Frustration Numérique et Résignation des Employés

ÉCLAIRAGES RECUEILLIS AUPRÈS DE
1 500 PROFESSIONNELS DE L'IT ET DES MÉTIERS



Introduction

Vieux problèmes. Nouveau contexte.

Si la pandémie a indéniablement bouleversé le monde du travail tel que nous le connaissions, le stress enduré et la dynamique entre collaborateurs et IT, eux, n'ont pas changé... si ce n'est en pire.

C'est seulement maintenant que les dirigeants prennent pleinement conscience du lien entre l'expérience numérique de leurs équipes et la capacité de survie de leur entreprise. Productivité, expression des talents, fidélisation des collaborateurs, satisfaction client, chiffre d'affaires... l'expérience numérique des employés (DEX) influe sur tous les fronts.

C'est pourquoi les entreprises les plus visionnaires ont pris toute la mesure de l'enjeu qu'elle représente. En établissant une parfaite visibilité sur les difficultés informatiques de leurs collaborateurs, elles peuvent résoudre ces problèmes à grande échelle et de manière proactive.

Cependant, de nombreuses entreprises ne sont qu'au départ d'une telle transition. Nextthink a demandé à Vanson Bourne de mener une enquête auprès de 1 500 dirigeants IT et collaborateurs (hors informatique). L'objectif : faire toute la lumière sur les problèmes actuellement rencontrés par les entreprises.

Quel que soit l'état actuel de votre DEX, nous espérons que vous y trouverez des éclairages utiles sur des sujets qui vous concernent.



Sommaire

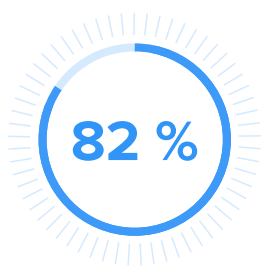
Chiffres marquants	3
Pannes informatiques et perte de productivité	4
Expérience technologique et résignation des employés	6
<i>Recherche Responsable DEX désespérément</i>	
Malentendus sur le rôle de l'IT	8
Auto-frustration numérique des collaborateurs	10
À propos de cette enquête	12

Chiffres marquants



54 %

des dirigeants IT reconnaissent que des pannes informatiques les ont souvent ou parfois mis dans des situations embarrassantes vis-à-vis de clients ou de partenaires



Selon 82 % des dirigeants IT interrogés, les collaborateurs de leur entreprise n'ont pas conscience qu'ils sont souvent la cause de leurs propres frustrations numériques



30 % des collaborateurs ne savent pas vraiment qui est chargé d'améliorer leur expérience numérique, voire si une telle fonction existe dans leur entreprise

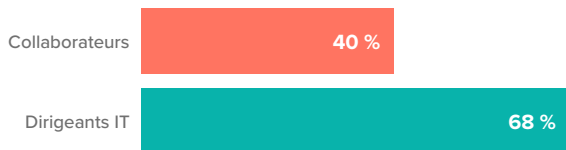
Pannes informatiques et perte de productivité

Vanson Bourne a interrogé 1 000 collaborateurs côté métiers et 500 dirigeants IT. En comparant et en recoupant leurs réponses, on peut esquisser le coût réel d'une mauvaise expérience numérique des collaborateurs, tant en matière de perte de productivité individuelle que de baisse des résultats financiers de l'entreprise.

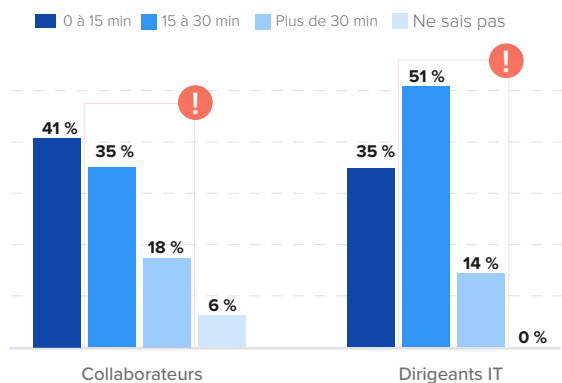
Un nombre considérable de collaborateurs (40 %) et de responsables IT (68 %) confient rencontrer au moins un problème informatique par semaine qui entrave leur travail. Dans certains cas, ces problèmes peuvent durer plus de 30 minutes.

Combien de fois par semaine rencontrez-vous des problèmes IT qui vous empêchent de travailler ?

Au moins un problème informatique par semaine



Combien de temps durent-ils ?



Comme l'ont démontré d'autres études, les collaborateurs peuvent mettre près de 25 minutes à regagner leur concentration après une interruption¹. C'est pourquoi nous invitons les responsables IT à se pencher sur les outils et processus ITSM susceptibles de les aider à repérer et résoudre les problèmes latents, avant même que ceux-ci n'impactent les utilisateurs et l'entreprise.

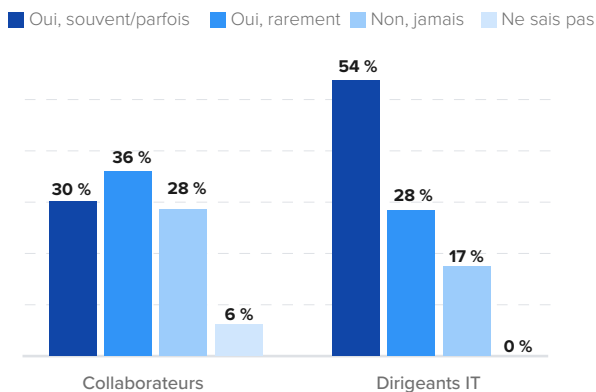
¹ The Cost of Interrupted Work: More Speed and Stress. University of California, Irvine. <https://www.ics.uci.edu/~gmark/chi08-mark.pdf>



Il faut jusqu'à **25 min** aux collaborateurs pour se reconcentrer sur leur travail après une seule interruption

En plus de réduire la productivité, ces pannes informatiques sont également source d’embarras vis-à-vis des clients, notamment pour les responsables IT !

Des pannes informatiques vous ont-elles déjà mis dans l’embarras vis-à-vis de clients/partenaires au sein de votre entreprise ?

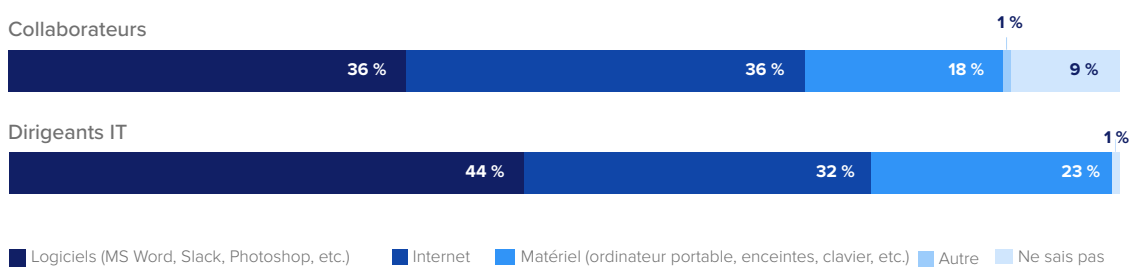


54 %

54 % des dirigeants IT reconnaissent que des pannes informatiques les ont souvent ou parfois mis dans l’embarras vis-à-vis de clients ou de partenaires au sein de leur entreprise

Chez les collaborateurs comme chez les responsables IT, les problèmes technologiques rencontrés sont sensiblement les mêmes, avec en tête de liste des pannes de logiciel ou d’Internet.

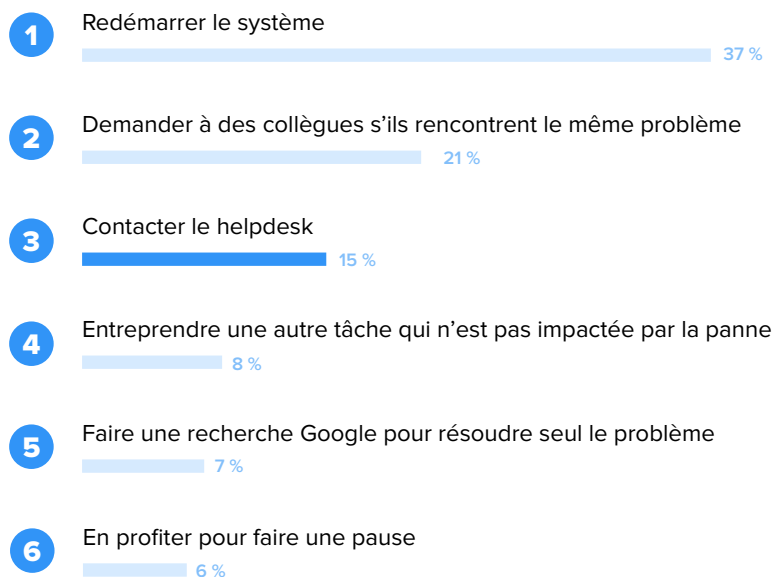
Quel type de problèmes informatiques perturbe votre travail ?



Auto-frustration numérique des collaborateurs

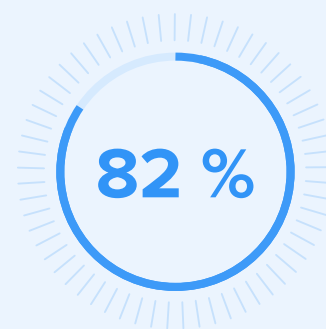
Face à un problème technologique, les collaborateurs rechignent à contacter le helpdesk. C'est même seulement leur troisième voie de recours, après avoir redémarré leur système et demandé à leurs collègues s'ils rencontrent le même problème.

Face à un problème technologique au travail, qu'avez-vous tendance à faire ?



Les employés commettent involontairement ce que nous appelons de « l'auto-frustration numérique », c'est-à-dire qu'ils se retrouvent à miner leur propre productivité, mais aussi celle de leurs collègues.

Une grande majorité des responsables IT (82 %) estiment que les problèmes technologiques des collaborateurs sont imputables à leur propre comportement.



82 % des dirigeants IT estiment que les collaborateurs de leur entreprise n'ont pas conscience du fait qu'ils sont souvent la cause de leurs propres frustrations numériques

En fait, les professionnels IT soupçonnent les collaborateurs d'adopter de mauvais réflexes, plus qu'ils n'osent l'avouer !

La question ne s'en pose pas moins : est-ce vraiment aux collaborateurs de gérer leur propre expérience numérique ? Après tout, leur domaine d'expertise est le marketing, la finance, les ressources humaines, etc., pas l'informatique.

En définitive, la gestion de la DEX doit être l'affaire de l'IT. Les collaborateurs doivent pouvoir se concentrer sur la mission pour laquelle ils ont été recrutés, et non perdre du temps à tenter de régler leur problème de connexion au VPN. Si les responsables IT veulent que les employés se débarrassent de leurs mauvaises habitudes, ils doivent en échange leur offrir des conseils et des recommandations, à commencer par une démonstration de ce qu'est une expérience utilisateur optimale !

Force est de constater que l'hybridation et la flexibilisation des environnements de travail ne font que compliquer l'équation pour les dirigeants IT.

L'élimination des problèmes actuels et futurs passe par une responsabilisation des équipes IT vis-à-vis de l'expérience numérique des collaborateurs de leur entreprise.

Comme nous le démontrerons par la suite, la perception de la plupart des équipes IT est en décalage avec la réalité. Elles pensent en effet que les employés savent qu'une équipe dédiée veille à la gestion de leur expérience numérique, alors que ces derniers n'en ont souvent aucune idée.

À votre avis, dans quelle mesure le travail hybride complique-t-il, ou non, les problèmes technologiques par rapport à un environnement de travail classique ?

Collaborateurs



Dirigeants IT



■ Plus compliqué que le travail au bureau ■ Plus ou moins identique ■ Moins compliqué que le travail au bureau ■ Ne sais pas

Les collaborateurs tendent à avouer certaines mauvaises habitudes IT :

- ✓ Laisser leurs appareils branchés même s'ils sont chargés à 100 %
- ✓ Laisser tourner des applications en arrière-plan toute la journée
- ✓ Consultation de leur messagerie professionnelle sur des appareils de travail personnels

Mais à en minorer d'autres :

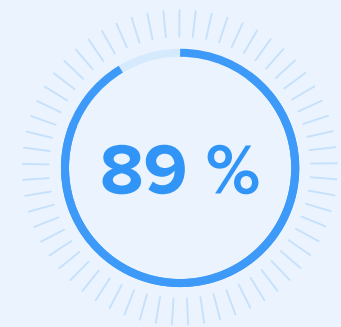
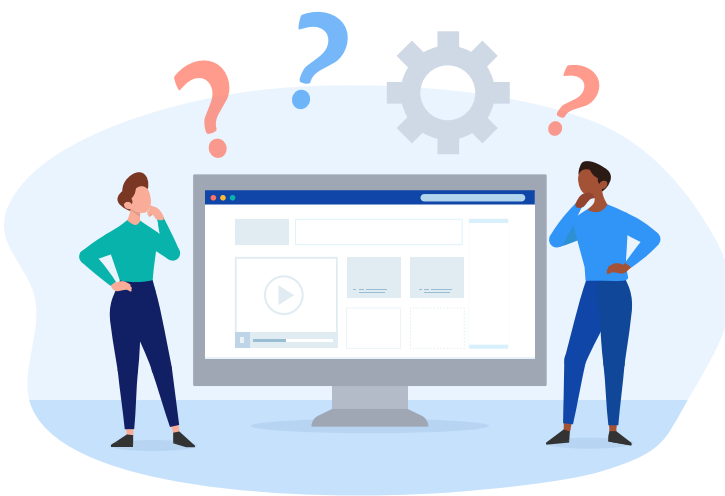
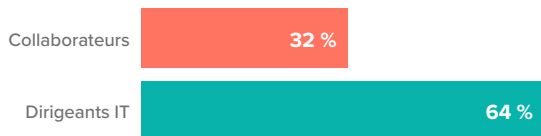
- ✗ Sauvegarde de documents personnels sur des appareils professionnels
- ✗ Inconsidération des alertes IT/ sécurité s'affichant sur leurs écrans jusqu'à ce qu'ils soient forcés d'agir
- ✗ Sauvegarde de documents de travail sur des espaces personnels du cloud public

Recherche Responsable DEX désespérément Malentendus sur le rôle de l'IT

D'un côté, des dirigeants IT pour la plupart conscients du rôle majeur que continuera de jouer l'expérience numérique des collaborateurs à l'avenir, et qui déclarent avoir mis des effectifs en place pour l'optimisation de leur environnement numérique.

De l'autre, des collaborateurs qui semblent souvent ignorer l'existence même de telles ressources.

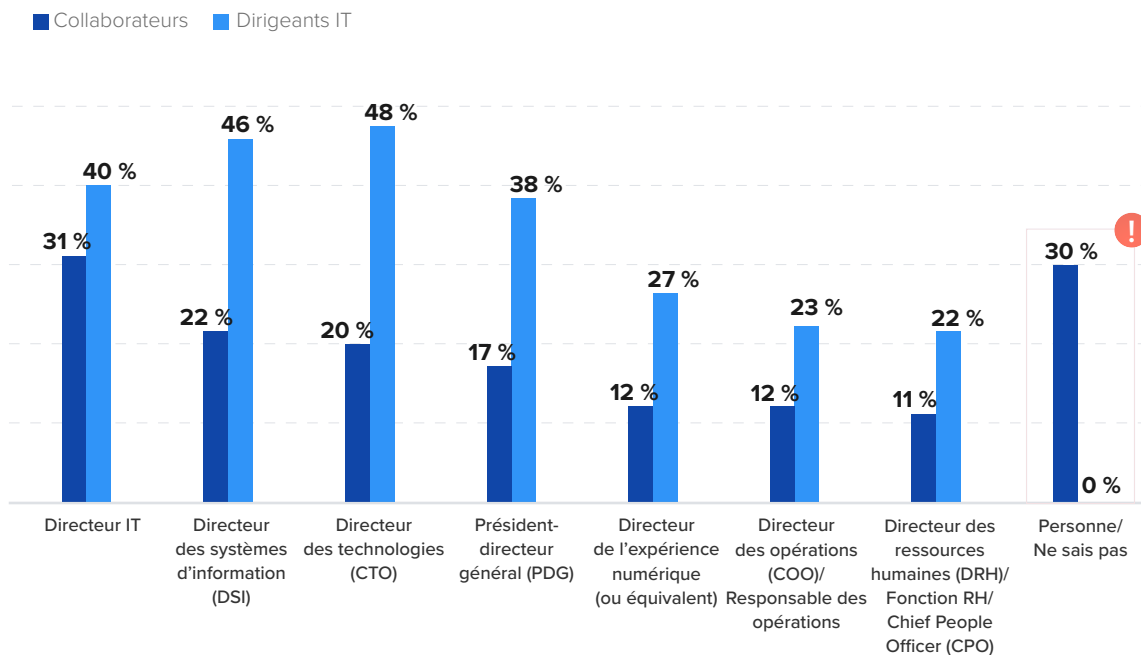
Pour preuve, quand on leur demande vers qui ils se tournent pour les questions d'innovation et d'optimisation de l'environnement numérique, seuls 32 % des collaborateurs déclarent qu'ils s'adressent à une équipe ou une personne dédiée à l'expérience IT.



Pour 89 % des collaborateurs interrogés, l'expérience numérique sera amenée à jouer un rôle très, voire extrêmement, important dans leur expérience employé globale

Et ils semblent être encore moins au courant de l'existence d'un quelconque défenseur de leur bien-être numérique dans les processus décisionnels plus globaux.

Qui dans votre entreprise est chargé des processus décisionnels pour améliorer l'expérience numérique des collaborateurs ?



Alors que la majeure partie des décisions DEX sont prises directement au niveau du Comex, nous recommandons d'inclure davantage les collaborateurs dans les prises de décisions stratégiques. L'inclusion en amont d'un plus grand nombre d'utilisateurs peut contribuer à briser les barrières hiérarchiques et à envoyer un message fort sur l'importance de cet enjeu aux yeux de l'entreprise.

Comme l'illustre la partie suivante, négliger la question de l'expérience numérique peut avoir de graves conséquences sur les performances et la pérennité des entreprises.

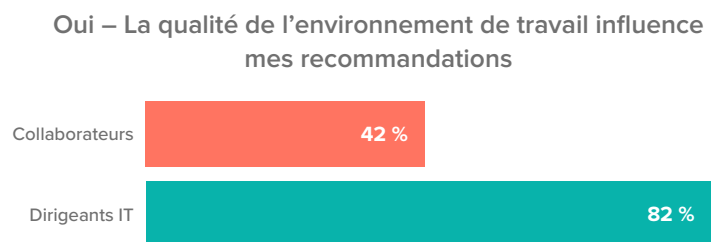
30 %

30 % des employés ne savent pas qu'un responsable DEX existe ou sont incapables de se prononcer

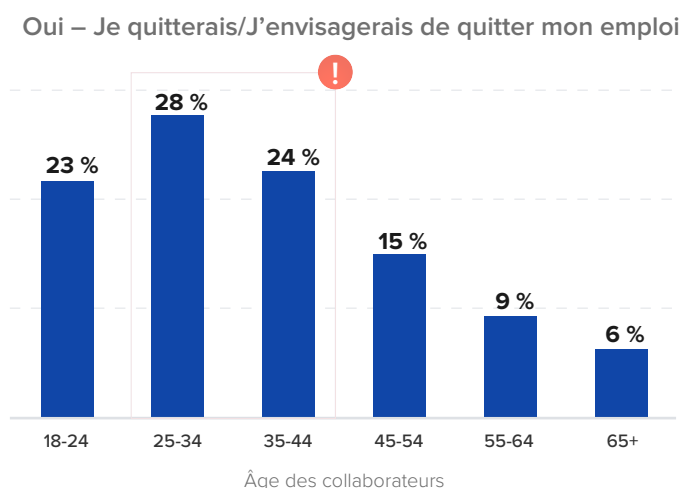
Expérience technologique et résignation des employés

La réussite d'une entreprise repose principalement sur sa capacité à attirer et à fidéliser les talents. Si le salaire, la culture d'entreprise et l'autonomie restent des piliers essentiels de l'attractivité de la marque employeur, l'expérience numérique s'impose de plus en plus comme un élément déterminant.

La qualité de votre environnement numérique influence-t-elle votre propension à recommander votre entreprise à des candidats potentiels ?



Une mauvaise expérience IT ou le manque d'outils numériques adaptés pourraient-ils vous faire quitter votre emploi ?



28 % des salariés entre 25 et 34 ans pourraient quitter leur emploi à cause d'une mauvaise expérience IT



Selon notre rapport intitulé « [RH et IT : la grande alliance²](#) », les responsables RH et IT considèrent la piètre qualité des services technologiques comme la troisième cause de burnout ou de départ.

- 1 Rémunération, avantages et perspectives d'évolution (promotions) insuffisants
- 2 Culture d'entreprise toxique
- 3 [Services et équipements IT \(sur site ou en télétravail\) peu fiables](#)
- 4 Pénibilité du transport
- 5 Manque d'ergonomie du poste de travail
- 6 Autre

Chaque problème IT rencontré agit comme autant de coups de canif dans l'expérience des collaborateurs.

Tout comme l'engagement des employés peut créer un effet d'entraînement positif sur l'entreprise, les déboires informatiques de ces derniers peuvent faire pencher la balance dans l'autre sens. Quand la technologie n'est pas à la hauteur, elle perturbe, distrait et décourage les talents mêmes les plus motivés. Or, des effectifs désengagés engendrent des pertes de productivité qui se chiffrent en milliards de dollars, l'organisation américaine Gallup faisant même état de pertes de 7 trillions de dollars par an au niveau mondial en raison du désengagement des collaborateurs³.

Pour éviter que l'expérience technologique ne se retourne contre vous, nous préconisons d'appliquer ces [5 bonnes pratiques](#).

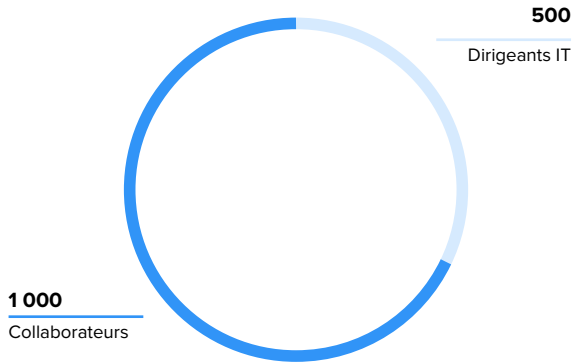


² Rapport d'enquête – RH et IT : la grande alliance. <https://www.nextthink.com/resource/hr-it-the-grand-alliance-survey-report/>

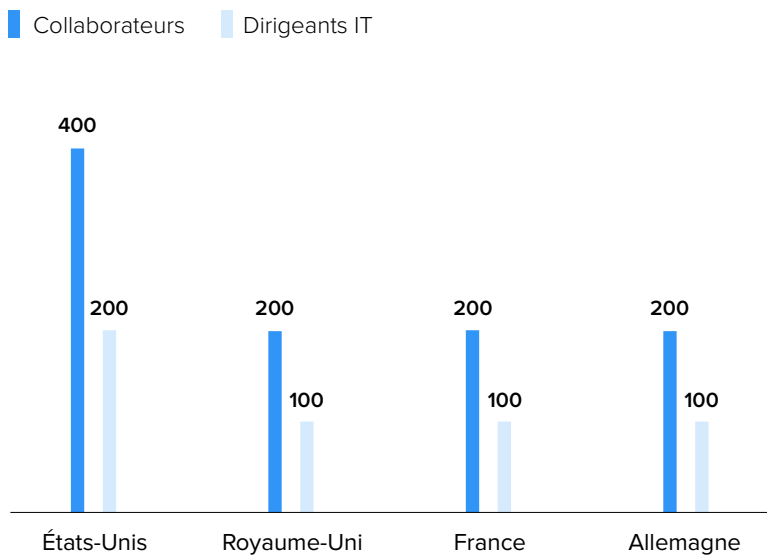
³ Gallup. State of the Global Workplace: 2021 Report. <https://www.gallup.com/work-place/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

À propos de cette enquête

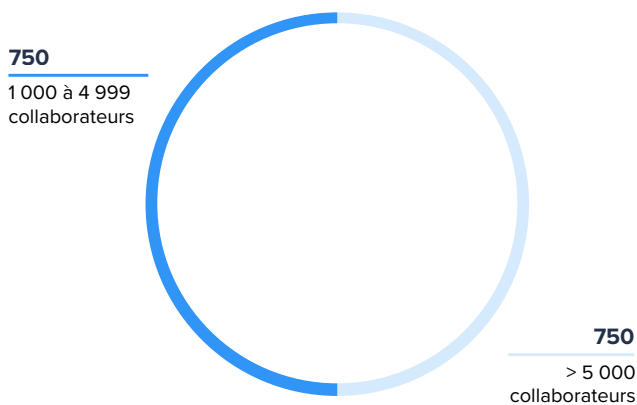
Type de sondés



Pays des sondés



Taille des entreprises



À PROPOS DE NEXTHINK

Nextthink 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 collaborateurs au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs pour leurs collaborateurs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nextthink 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 Nextthink ?

[NOUS CONTACTER](#)