

État des lieux de la DEX

ENQUÊTE MENÉE PAR VANSON BOURNE



En 2019,

le concept d'expérience numérique des collaborateurs, ou DEX, était encore nouveau et relativement méconnu.

Les entreprises qui s'y intéressaient n'étaient d'ailleurs pas très nombreuses.

Et puis la pandémie de Covid-19 est arrivée, obligeant les équipes IT à s'adapter dans l'urgence à l'évolution des besoins des employés.

Quatre ans après, nous avons demandé à 2 000 responsables IT et collaborateurs des fonctions métiers de dresser un état des lieux de la DEX autour de trois questions essentielles :



Qu'est-ce qui a changé ?

Qu'est-ce qui persiste ?

Quelles sont les perspectives ?



Introduction

Depuis la publication de notre premier rapport DEX il y a quatre ans, les choses ont bien changé. En effet, peu après la parution de l'étude au début de l'hiver 2020, la crise sanitaire a propulsé la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs sur le devant de la scène.

Aujourd'hui, l'heure est au bilan... et aux questionnements.

Les équipes IT parviennent-elles à mieux gérer les attentes numériques de leurs collaborateurs ? Ces derniers omettent-ils toujours de signaler aux équipes IT près de la moitié des problèmes technologiques qu'ils rencontrent ? Quelles sont les perspectives pour la DEX, et y a-t-il lieu de s'inquiéter ?

En collaboration avec le cabinet Vanson Bourne, nous avons interrogé 2 000 responsables IT et collaborateurs de 11 secteurs différents. Les résultats de cette étude menée dans 4 pays (France, Royaume-Uni, Allemagne et États-Unis) montrent un besoin impérieux d'améliorer les technologies et stratégies qui sous-tendent la gestion de la DEX. Nous espérons que ces éclairages vous aideront à prendre les bonnes décisions, que ce soit pour l'achat de vos outils, le recrutement de talents ou la planification de vos services IT pour les utilisateurs finaux.

Bonne lecture !

Sommaire

Chiffres clés	4
DEX : des besoins en hausse mais des entreprises à la traîne.....	5
Le grand gaspillage : 37 % des nouveaux outils déployés le sont en pure perte.....	6
Les équipes IT dans le flou : seuls 44 % des problèmes techniques sont signalés par les employés.....	9
L'éternel recommencement : l'IT passe la moitié de son temps à corriger des problèmes récurrents.....	12
Télétravail : le manque de visibilité complique la tâche des responsables IT.....	14
Conclusion : imaginer un avenir meilleur	16
À propos de cette enquête	17

Chiffres clés



90 %

des répondants accordent au minimum **une grande importance** à la qualité de l'expérience numérique au travail

85 %

estiment que leur entreprise devrait faire plus d'efforts pour **améliorer l'expérience numérique** de ses collaborateurs

96 %

des responsables IT admettent avoir **rencontré des difficultés** dans le déploiement de nouvelles technologies au cours des 12 à 24 derniers mois

44 %

des **problèmes IT/techniques** rencontrés par les collaborateurs sont **signalés à l'équipe IT** en moyenne

DEX : des besoins en hausse mais des entreprises à la traîne

La DEX a gagné en importance depuis la pandémie...

Pourcentage de répondants accordant au minimum une grande importance (voire une importance critique) à la qualité de l'expérience numérique au travail

82 %

En 2019

En 2023

90 %

... mais les entreprises ont encore des progrès à faire dans ce domaine

Pourcentage de répondants estimant que leur entreprise doit faire davantage d'efforts pour améliorer l'expérience numérique des collaborateurs

84 %

En 2019

En 2023

85 %

Qualité de la DEX : entre responsables IT et collaborateurs des fonctions métiers, les opinions divergent

54 %

des responsables IT estiment que leurs collaborateurs sont « entièrement satisfaits » de leur expérience numérique

En réalité,
seuls

24 %

des collaborateurs sont de cet avis



Répondants : responsables IT et collaborateurs des fonctions métiers. Certaines propositions de réponse ont été omises dans cette synthèse.

Le grand gaspillage : 37 % des nouveaux outils déployés le sont en pure perte

Parmi les entreprises interrogées, 93 % ont déployé de nouvelles technologies au cours des 24 derniers mois.

Sans surprise, **les workflows d'automatisation et les outils de type Chatbot/IA** se multiplient depuis la pandémie.

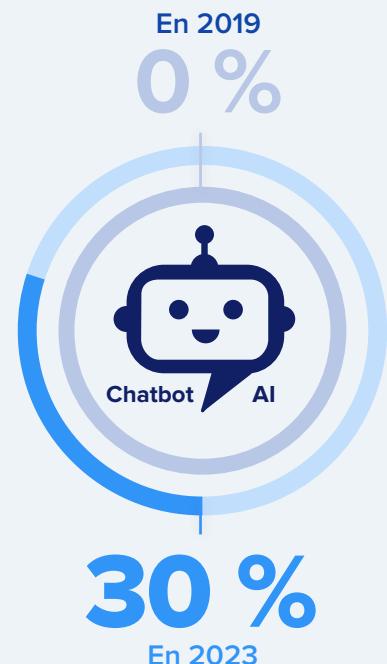
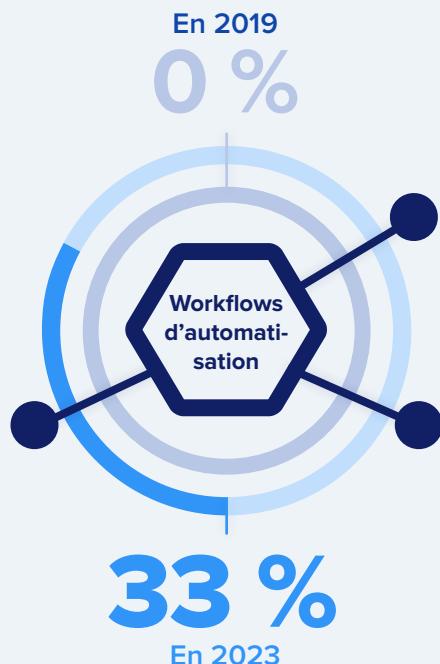


Quels types de technologies votre organisation a-t-elle déployés au cours des 12 à 24 derniers mois ?

Pourtant, malgré tous ces efforts, **les responsables IT admettent n'avoir que peu de visibilité** sur l'efficacité de leurs projets (mises à niveau, outils de navigation web, etc.).



Pourcentage de responsables IT bénéficiant d'une **visibilité sur le succès des déploiements et les problèmes rencontrés** par les utilisateurs finaux

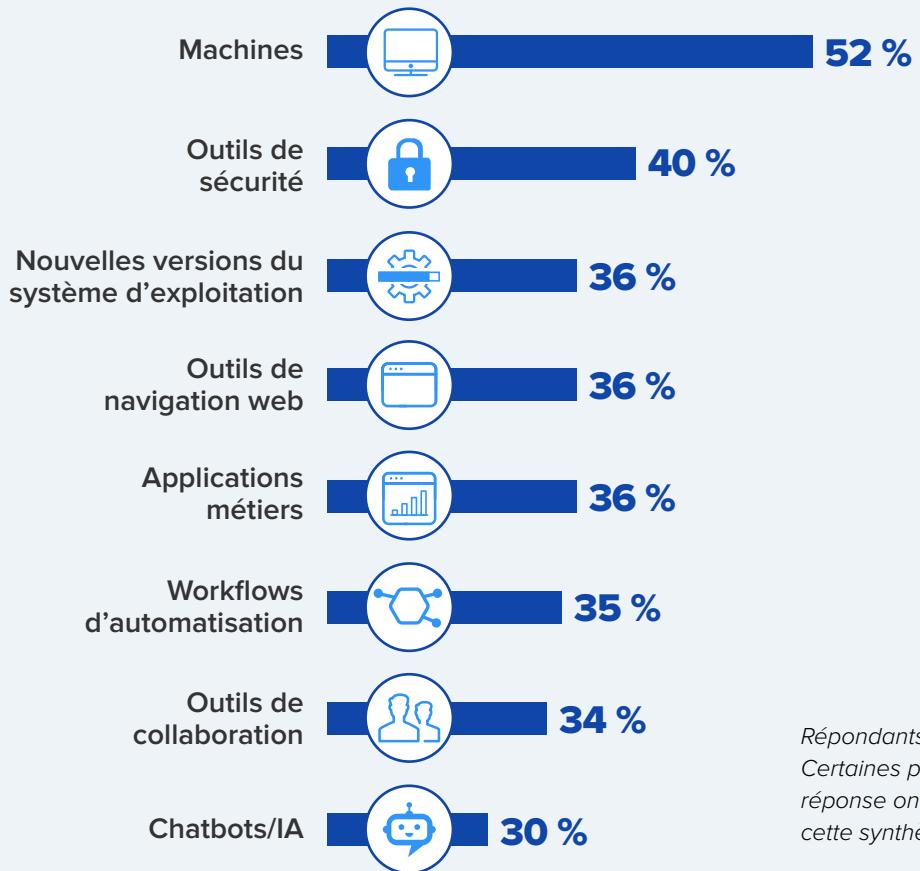


Vite déployés, vite oubliés...

La quasi-totalité des responsables IT (96 %) dit avoir rencontré des difficultés lors du déploiement de nouvelles technologies au cours des 12 à 24 derniers mois. En outre, seul un quart d'entre eux font état d'un « succès total » de ces projets.

En conséquence, la grande majorité (82 %) des responsables IT envisagent de décommissionner ou de remplacer un ou plusieurs outils récemment déployés.

Quelles technologies déployées au cours des 12 à 24 derniers mois votre entreprise envisage-t-elle de **décommissionner/remplacer** ?



Répondants : responsables IT.
Certaines propositions de réponse ont été omises dans cette synthèse.

Des équipements qui peuvent encore servir

En moyenne, les responsables IT prévoient de remplacer 50 % de leurs machines au cours des 3 prochaines années.

Certes, les équipements vieillissants peuvent nuire à la DEX, mais les équipes IT auraient tort de se précipiter.

Dans un précédent rapport Nexthink Insights, nous avons examiné 1,6 million de machines client anonymes, toutes datant de plus de trois ans. Résultat : seules 2 % d'entre elles devaient être remplacées immédiatement. Quant aux 98 % restantes, une simple mise à niveau de la RAM ou un changement de configuration pouvait suffire à leur donner une nouvelle jeunesse.

Problèmes utilisateurs : l'alpha et l'oméga

La majorité des problèmes identifiés dans notre enquête sont directement liés aux difficultés rencontrées par les utilisateurs finaux. En effet, si les collaborateurs disent rencontrer des difficultés sur les nouveaux outils déployés, ils omettent souvent de le signaler à leur équipe IT (nous y reviendrons).

92 %
perçoivent un impact lié aux **difficultés techniques**

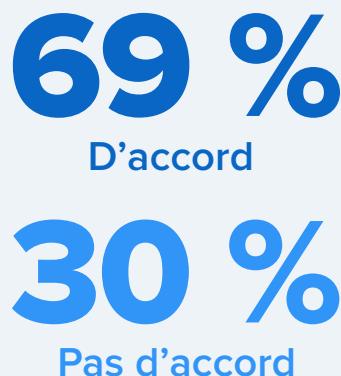
71 %
des entreprises connaissent **des problèmes côté utilisateurs**

Le télétravail complique la tâche des équipes IT

Selon notre enquête, 69 % des responsables IT s'accordent sur le fait que le développement du télétravail a rendu leur travail plus complexe.

Sans solutions d'accès et de suivi à distance adaptées, gérer les machines des collaborateurs relève de l'impossible.

D'accord ou pas d'accord ? **Le développement du télétravail ces trois dernières années a rendu votre travail plus complexe.**



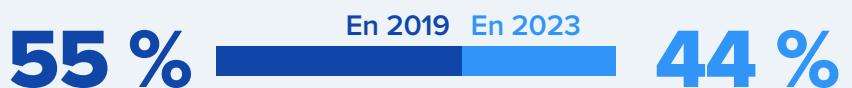
Répondants : responsables IT.
Certaines propositions de réponse ont été omises dans cette synthèse.



Les équipes IT dans le flou : seuls 44 % des problèmes techniques sont signalés par les employés

En 2019, les collaborateurs avouaient ne signaler que 55 % de leurs problèmes IT. Une situation déjà alarmante qui depuis n'a cessé d'empirer.

Quel pourcentage
des problèmes
IT/techniques
signalez-vous à
l'équipe IT ?



Répondants :
collaborateurs

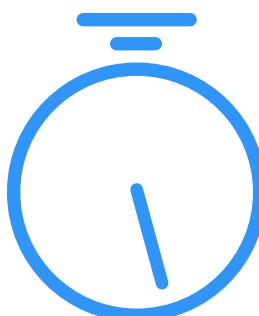
Sans une structure DEX robuste, les collaborateurs, qu'ils soient en télétravail, en présentiel ou dans un environnement hybride, sont moins enclins à faire part de leurs problèmes à l'équipe IT. Cette relative inertie est préoccupante lorsque l'on sait que :

Les répondants sont confrontés à un problème informatique par semaine au minimum.

Et, en moyenne, il faut pas moins de 27 minutes à l'équipe IT pour corriger le dysfonctionnement !



**1 incident/
semaine**



27 minutes

Signaler ou tolérer, telle est la question

Les collaborateurs et l'équipe IT ne perçoivent pas les problèmes de la même manière. Par exemple, les employés passeront plus volontiers sous silence (et seront donc plus à même de tolérer) les redémar-

rages manuels et les espaces disques saturés. Côté IT, en revanche, plus d'un quart des responsables jugent que ces incidents sont sérieux, car potentiellement symptomatiques de problèmes plus graves.

Parmi les incidents IT/techniques suivants, lesquels sont **les plus susceptibles de présager un problème plus grave** au sein de votre entreprise ?

Répondants : responsables IT. Certaines propositions de réponse ont été omises dans cette synthèse.

Parmi les incidents IT/techniques suivants, lesquels seriez-vous **le plus susceptible de signaler** à votre équipe IT ?

Répondants : collaborateurs. Certaines propositions de réponse ont été omises dans cette synthèse.

Incidents IT/techniques potentiellement symptomatiques de problèmes plus graves

29 %



Redémarrages manuels

28 %



Espace disque saturé

Incidents IT/techniques les plus susceptibles d'être signalés par les collaborateurs

12 %



Redémarrages manuels

22 %



Conclusion : il est important pour l'équipe IT de tenir compte des attentes des collaborateurs et d'œuvrer pour la qualité de leur expérience numérique, que les problèmes rencontrés soient signalés ou non.

Le système D a encore la cote

Nous savons à présent que seuls 44 % des problèmes IT sont signalés. Qu'en est-il des 56 % restants ? Que font les collaborateurs dans ces cas-là ?

Si le collaborateur choisit de ne pas contacter directement l'équipe IT, il essaiera généralement l'une des options suivantes : redémarrer sa machine, chercher lui-même une solution au problème ou demander conseil à ses collègues.

Que faites-vous lorsque vous rencontrez un problème IT/technique au travail ?

Je redémarre ma machine



Je cherche moi-même une solution



Je demande conseil à un collègue

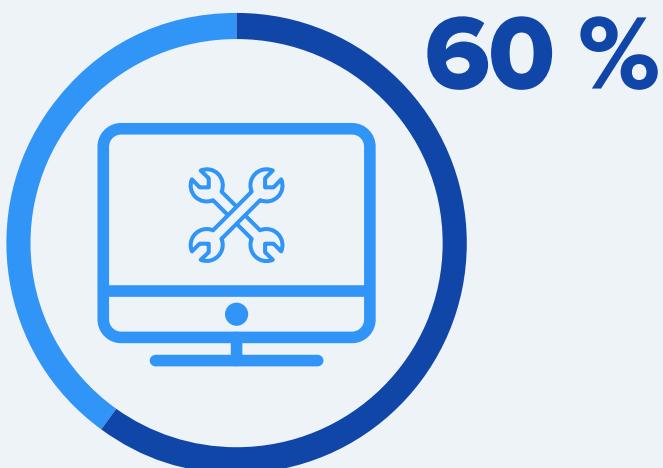


Ce qu'il faut retenir, c'est qu'un seul incident IT peut avoir un effet domino dévastateur et impacter de nombreux utilisateurs.

Une visibilité limitée sur l'utilisation des logiciels

La plupart des problèmes rencontrés par les collaborateurs (signalés ou non) sont liés de près ou de loin aux logiciels installés sur leurs machines.

En effet, la majorité des employés utilisent chaque jour pas moins de 4 applications logicielles pour améliorer leur productivité. Pourtant, **les responsables IT avouent n'avoir sur leur radar que 60 % de ces outils.**



Ce manque de visibilité pose de sérieux problèmes pour les équipes IT et DEX. Pour ne rien arranger, nous avons découvert lors d'une précédente enquête portant sur plus de 6 millions de postes de travail que **50 % des logiciels installés n'étaient tout simplement pas utilisés.**

Quel gâchis !



L'éternel recommencement : l'IT passe la moitié de son temps à corriger des problèmes récurrents

Les interruptions de service font partie du quotidien des entreprises, mais ces dernières sont encore trop nombreuses à l'accepter comme une fatalité.

Pourcentage de répondants déclarant que les interruptions de service font partie des choses admises dans leur entreprise

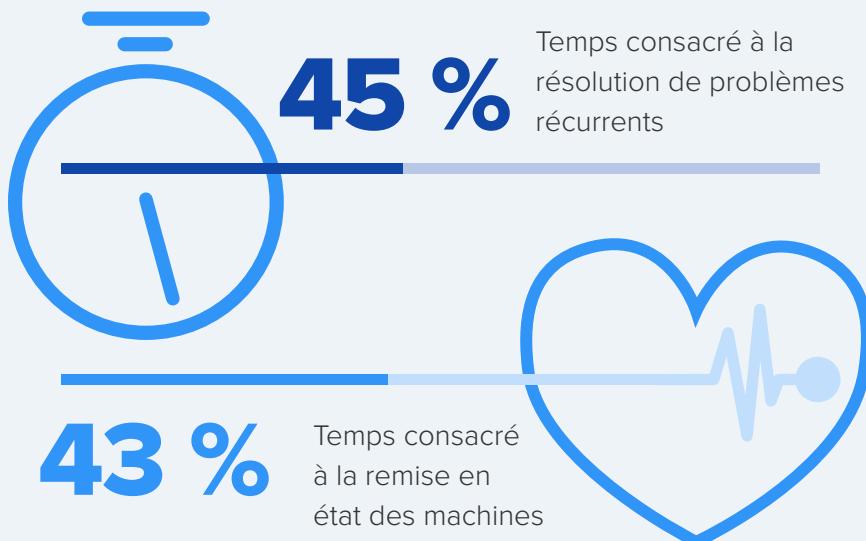
61 %

En 2019

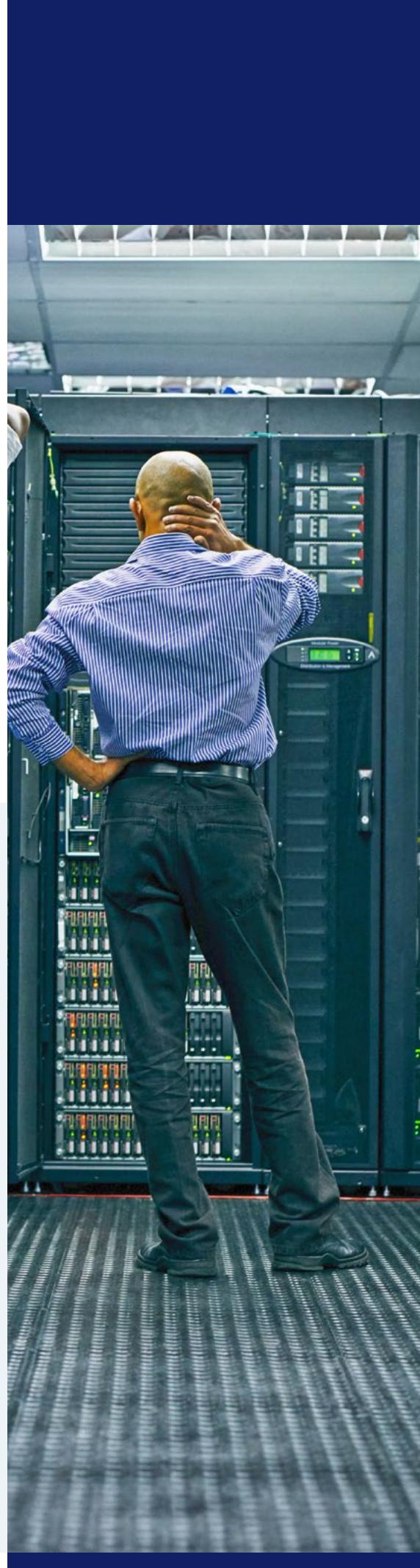
En 2023

55 %

Les équipes IT passent chaque semaine près de la moitié de leur temps (45 %) à corriger des problèmes récurrents, et quasiment autant de temps (43 %) à remettre les machines en état.

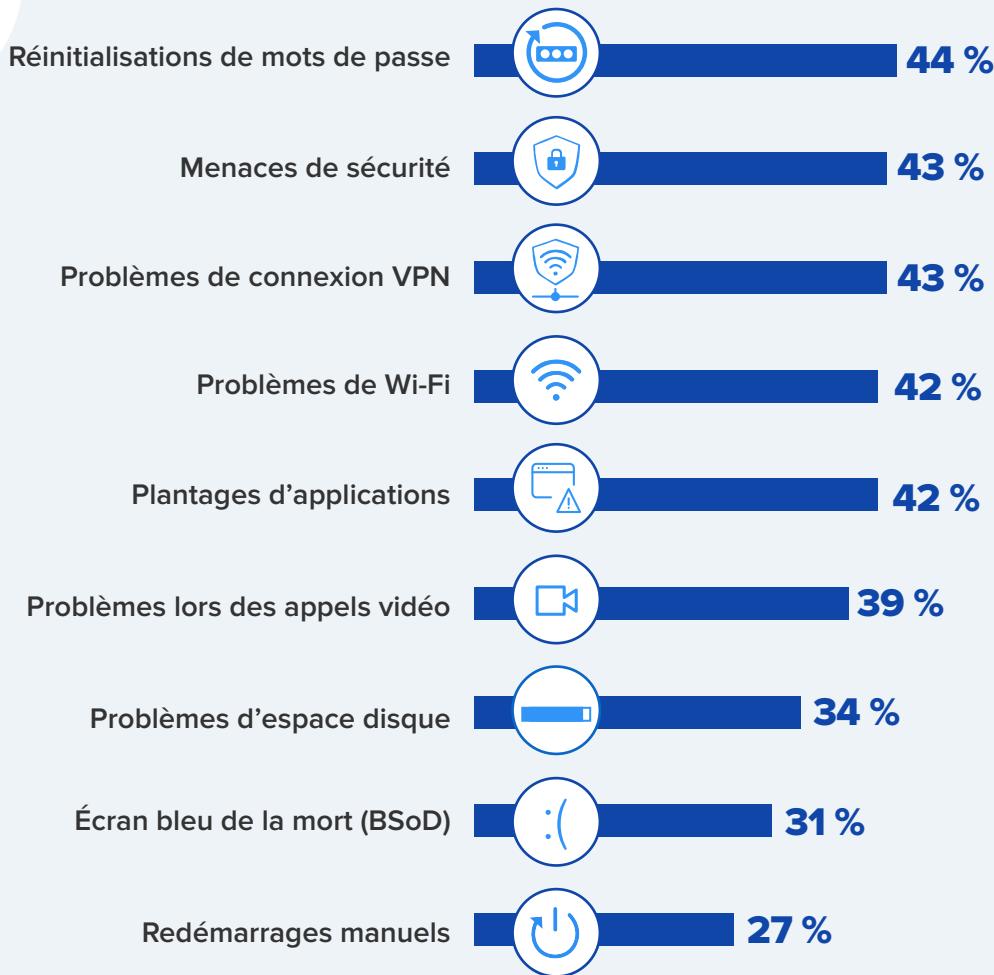


Les problèmes signalés par les collaborateurs varient, mais la plupart de ces incidents nécessitent le même type d'intervention.



Retour sur les 12 à 24 derniers mois

Quels problèmes IT/techniques les collaborateurs ont-ils signalés à l'équipe IT ?



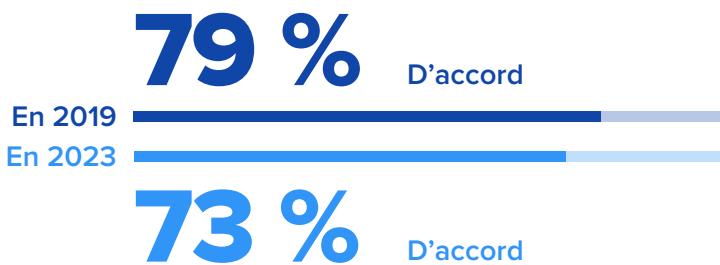
Répondants : responsables IT

Les outils de gestion DEX éliminent les tâches et les interventions manuelles en automatisant l'installation des correctifs, les mises à jour système et autres mesures proactives.

Télétravail : le manque de visibilité complique la tâche des responsables IT

Le non-signalement des dysfonctionnements à l'équipe IT débouche systématiquement sur des incidents plus graves en aval. Un constat d'autant plus préoccupant que les collaborateurs signalent encore moins de problèmes qu'il y a quatre ans.

D'accord ou pas d'accord ? **Le non-signalement des dysfonctionnements à l'équipe IT débouche systématiquement sur des incidents plus graves en aval.**



70 % des responsables IT

estiment, sans surprise, que le développement du télétravail leur a rendu la tâche plus complexe. Autrefois, le champ d'action des équipes IT se limitait à un seul site, ou à quelques implantations tout au plus. Depuis la pandémie, elles doivent composer avec les milliers de « mini-bureaux » que les collaborateurs en télétravail ont installés chez eux.

Face à cet éparpillement, des tâches de routine (installation d'un système de chiffrement sur une machine, résolution d'un problème de connexion Wi-Fi, etc.) sont devenues un véritable casse-tête.

Les enjeux n'ont jamais été aussi importants. Chaque problème rencontré par les utilisateurs finaux, aussi infime soit-il, agit comme autant de coups de canif dans l'expérience des collaborateurs.



Quelles sont les conséquences des problèmes IT/techniques qui empêchent les collaborateurs de faire leur travail ?



66 %
perçoivent un impact sur la **productivité des collaborateurs**

64 %
perçoivent un impact sur le **bien-être des collaborateurs**

Répondants :
responsables IT. Certaines propositions de réponse ont été omises dans cette synthèse.

69 %
des responsables IT
estiment qu'une mauvaise expérience numérique nuit à l'expérience collaborateur, notamment à la qualité du travail, au moral des effectifs, aux relations client et à la réputation de l'équipe IT.
Mais l'inverse est tout aussi vrai. **Des outils technologiques et un support IT efficaces peuvent faire des merveilles pour la productivité, la collaboration et l'engagement des collaborateurs.**



Conclusion : imaginer un avenir meilleur

Tout n'est pas si sombre dans l'univers de la DEX. Notre étude montre également des résultats plus positifs. Quelques exemples nous permettent en effet d'envisager l'avenir avec optimisme :

1) Certains secteurs ou pays se disent satisfaits de leur DEX

Nous avons interrogé des responsables IT et des collaborateurs des fonctions métiers issus de 11 secteurs, dans 4 pays différents (France, Royaume-Uni, Allemagne et États-Unis). Or les employés du secteur bancaire n'ont pas la même expérience numérique que ceux du secteur de l'énergie. Dans la plupart des cas, les réponses données par les deux catégories de participants (responsables IT et collaborateurs) dressent un tableau plus optimiste de la DEX.

2) Les responsables IT cherchent à s'améliorer et à investir dans une Digital Workplace plus intelligente

Le budget que les responsables IT consacrent à la DEX et à la Digital Workplace en dit long sur leur engagement dans ce domaine. La bonne nouvelle ? Ce budget ne cesse d'augmenter d'année en année.



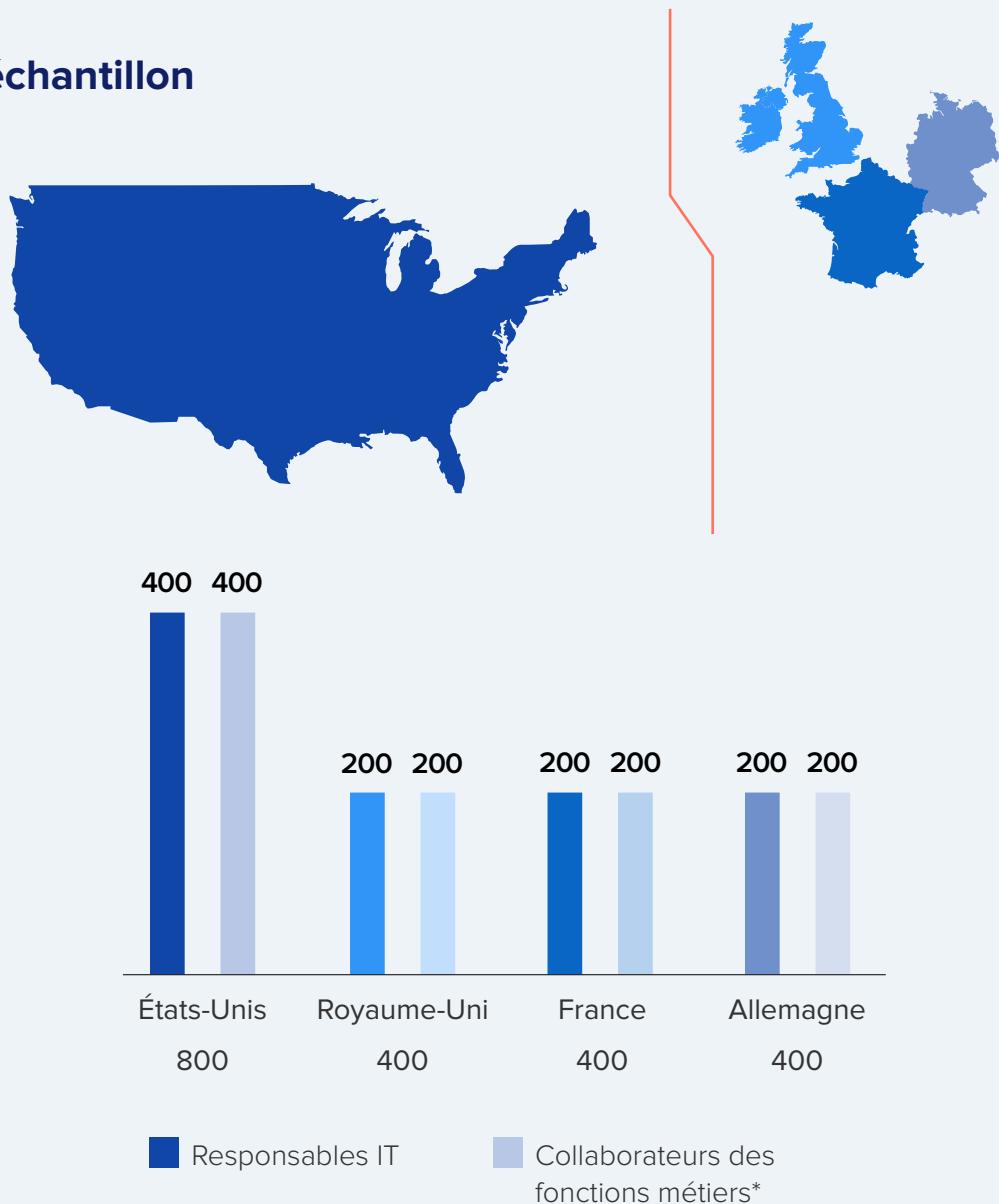
Les plateformes DEX permettent de résoudre les problèmes qui existent entre les responsables IT et les collaborateurs. La solution Nexthink est la seule du marché qui vous aide à vous recentrer sur l'essentiel. Au menu : contextualisation totale des problèmes, résolution rapide et proactive des incidents, et visibilité inégalée sur l'expérience numérique des collaborateurs.

À propos de cette enquête

En collaboration avec Vanson Bourne, nous avons interrogé 1 000 responsables IT seniors et 1 000 collaborateurs des fonctions métiers* au cours de l'été 2023. Nous avons comparé leurs réponses aux résultats obtenus lors de notre

enquête réalisée en 2019 (rapport Expérience 2020) auprès de 3 000 répondants (répartis de manière égale entre responsables IT et collaborateurs).

Pays et échantillon

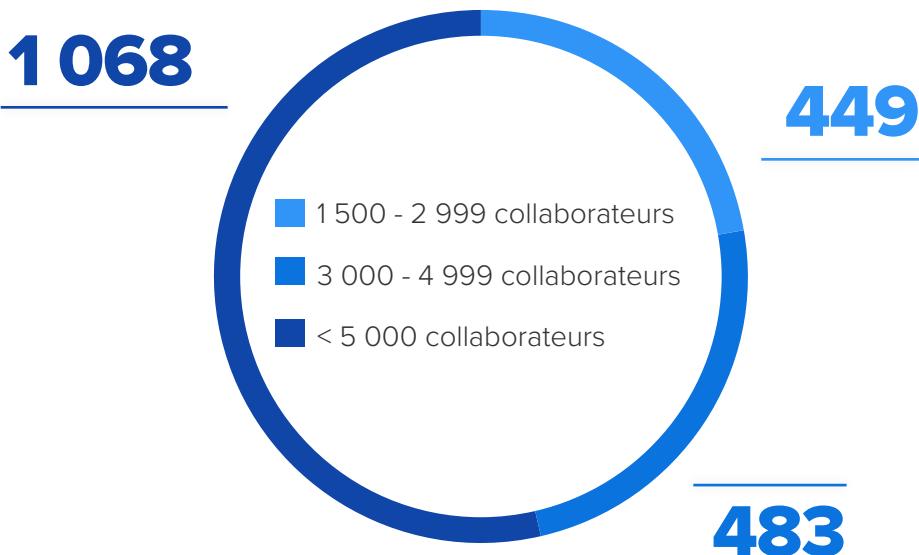


Les catégories de répondants tiennent compte de leurs fonctions et de leur niveau hiérarchique.

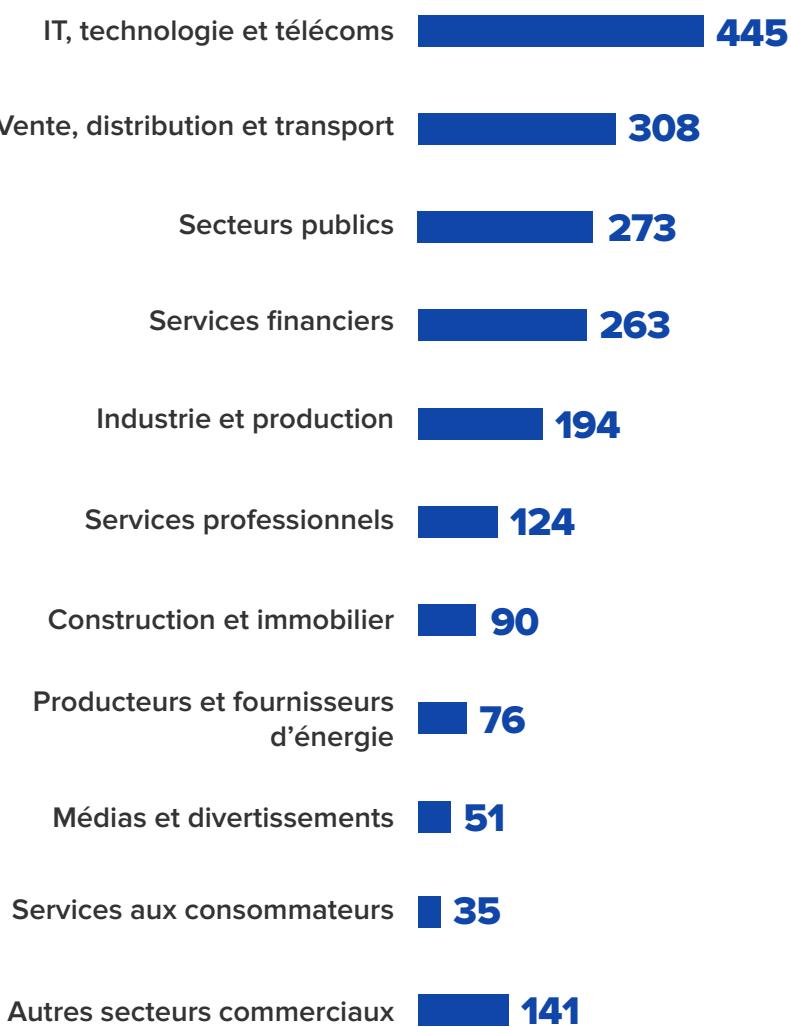
*Collaborateurs des fonctions métiers : employés non-IT, tous niveaux confondus (en présentiel, en télétravail ou hybrides).

Taille des entreprises

2 000 répondants



Répartition par secteur



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché mondial 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 ?



Contactez-nous pour
améliorer l'expérience
numérique de vos
collaborateurs.