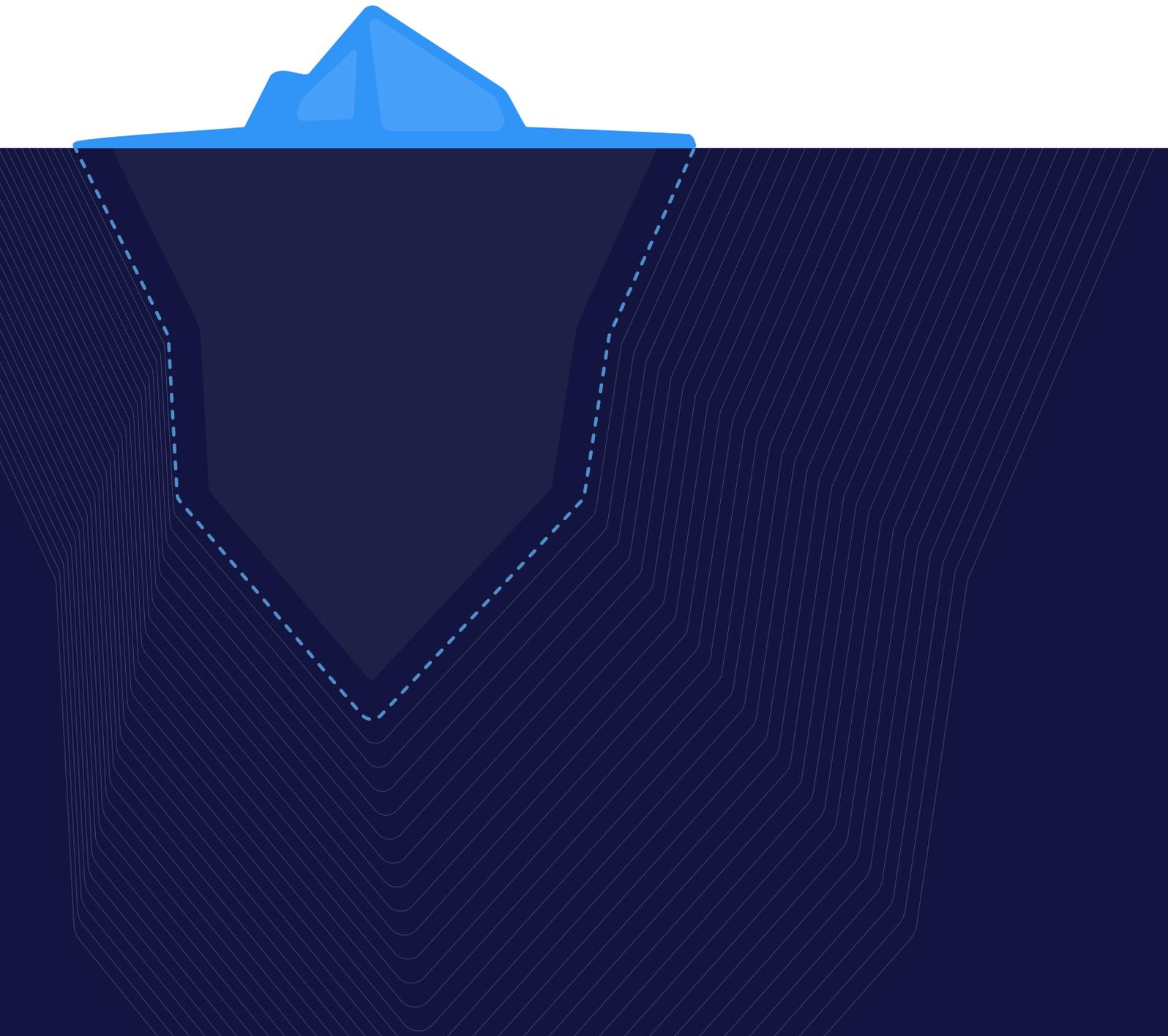


Les coûts cachés d'une mauvaise expérience numérique des collaborateurs



Cette étude exclusive passe au crible les comportements in-app de plus d'un million d'utilisateurs d'applications dans un cadre professionnel. L'objectif : mettre au jour le coût réel d'une technologie peu pratique et intuitive, et les différents leviers d'action des entreprises.

Sommaire

01. Contexte	2
02. Méthodologie	3
03. Un trop-plein d'applications	4
04. Les secteurs en pointe du changement	5
05. Un support fragmenté	6
06. Un excès de navigation	7
07. Mesurer la valeur des investissements numériques	8
08. Étude de cas : Nissan	9
09. Numérique : les coûts cachés du manque d'intuitivité	10
10. Conclusion	11

01.

Contexte

Ces dernières années, les entreprises ont connu des bouleversements majeurs. L'essor du télétravail et du travail hybride a précipité la numérisation des processus organisationnels et l'introduction de nouvelles technologies.

Toutes ces initiatives instaurées dans l'urgence ont fini par s'ancrer dans les habitudes des collaborateurs et font désormais partie de leur quotidien. Résultat, les applications qui sous-tendent ces nouveaux modes de travail se multiplient. Si cette prolifération a l'avantage de booster l'efficacité des équipes, elle a aussi un inconvénient : elle rend l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) beaucoup plus complexe à gérer. Du jour au lendemain, les employés ont en effet dû se familiariser avec une multitude d'outils pour accomplir leur travail, communiquer et collaborer, en présentiel comme en distanciel.

Cette expérience numérique fragmentée est rapidement devenue une source de frustration. Autre problème, elle empêche l'entreprise d'exploiter tout le potentiel de ses technologies. Or, si les collaborateurs ne parviennent pas à utiliser ces outils au maximum de leurs capacités, le retour sur investissement et la croissance risquent d'être sérieusement impactés.

La DEX doit se réinventer. Le but ? Optimiser les applications pour les placer au service des personnes qui interagissent avec elles au quotidien. Mais encore faut-il pouvoir dresser un tableau détaillé de la situation pour mieux comprendre la nature de ces interactions. Dans ce contexte, une visibilité descendante ne suffit pas.

L'entreprise doit, d'une part, cerner le comportement de ses collaborateurs et, d'autre part, analyser en permanence les points de données pertinents dans les applications utilisées chaque jour. Cette stratégie lui permettra de réduire les coûts, de gagner en productivité et de faciliter l'adoption des applications par les équipes.



Logiciels d'entreprise

Ce terme englobe les applications et les technologies utilisées par les grandes entreprises pour effectuer leurs tâches quotidiennes (traitement des paiements, CRM, communications, etc.)



Expérience numérique des employés (DEX)

Il s'agit de l'expérience globale des employés lorsqu'ils utilisent des technologies dans le cadre de leurs missions professionnelles. La DEX met l'accent sur la qualité de ces interactions.

02.

Méthodologie

Dans cette étude, nous avons cherché à savoir à quoi ressemblait la DEX du point de vue des collaborateurs. Nous avons pour cela combiné deux sources d'informations :

- Les résultats de notre enquête YouGov menée auprès de 2 000 collaborateurs pour évaluer leur expérience lors de l'utilisation des logiciels d'entreprise
- Les données extraites de Nexthink Adopt, notre solution d'adoption des outils numériques, portant sur un échantillon d'un million de collaborateurs

Pour calculer le nombre d'heures perdues, nous avons ramené les résultats de l'enquête YouGov à la taille moyenne des grandes entreprises en Grande-Bretagne et aux États-Unis*.

Les coûts financiers potentiels ont été calculés sur la base des données extraites de l'enquête annuelle de l'ONS (bureau des statistiques nationales de Grande-Bretagne) sur le temps de travail et la rémunération des collaborateurs en Angleterre, en Écosse et au Pays de Galles, ainsi que sur les dernières données publiées par le Census Bureau (bureau de recensement des États-Unis) sur le salaire des collaborateurs outre-Atlantique.

Les données présentées dans ce rapport sont issues de notre enquête YouGov et de l'analyse des interactions d'un million d'utilisateurs avec notre logiciel. Nous espérons que ces éclairages vous permettront de mieux comprendre l'importance de l'adoption numérique et son impact sur la DEX.

*La taille moyenne des grandes entreprises est déterminée 1) pour la Grande-Bretagne, sur la base d'estimations de la population active en entreprise ; 2) aux États-Unis, sur la base des données publiées par le Census Bureau en 2021 (dernières données disponibles).



03.

Un trop-plein d'applications

Les témoignages des répondants nous en disent long sur le nombre d'applications métiers qu'ils utilisent au quotidien et sur le temps qu'ils passent à interagir avec celles-ci.

- 58 % rapportent que le nombre d'applications métiers qu'ils emploient a augmenté depuis mars 2020
- 76 % passent jusqu'à 6 heures par jour sur ces applications
- 22 % passent plus de 6 heures par jour sur ces applications

Les collaborateurs utilisent donc les applications métiers la majeure partie de leur journée. D'où l'importance pour les dirigeants de leur offrir une expérience numérique à la hauteur de leurs exigences.

Aujourd'hui, la mission des collaborateurs se définit de plus en plus par leurs interactions avec les logiciels d'entreprise, que ce soient les outils de collaboration génériques (Microsoft Teams, Zoom, etc.) ou encore les applications propres à certaines fonctions (Workday, Salesforce, Sage, etc.).

La migration vers les nouveaux modes de travail nécessitait des entreprises qu'elles passent à l'action. Mais aujourd'hui, l'heure est à la réflexion et au bilan. Pour récolter les fruits de leurs investissements numériques, améliorer la satisfaction et la productivité de leurs collaborateurs et maîtriser la prolifération des applications, les entreprises doivent prioriser la fluidité et l'intuitivité de la DEX.



Adoption numérique

Dans sa forme la plus élémentaire, l'adoption numérique a pour objectif d'aider les collaborateurs à s'approprier la technologie, plus particulièrement les applications métiers, et à en exploiter tout le potentiel. Cette pratique peut concerner les équipes internes, mais aussi l'entreprise dans son ensemble ou ses clients externes.



Applications métiers

Il s'agit des logiciels ou de l'ensemble des programmes informatiques utilisés par les collaborateurs pour effectuer différentes tâches propres à leur rôle dans l'entreprise.

04.

Les secteurs en pointe du changement

Voici le pourcentage par secteur des collaborateurs rapportant une augmentation du nombre d'applications métiers utilisées depuis mars 2020 :

76 % Média/marketing/publicité	67 % Services juridiques
64 % Finance et comptabilité	63 % Tourisme et hôtellerie

Chaque fois qu'une nouvelle application est ajoutée à l'environnement numérique d'un collaborateur, le niveau de complexité de la DEX monte d'un cran. L'employé se retrouve à jongler entre différents outils ou différentes fenêtres, avec à chaque transition un temps d'adaptation au nouvel environnement.

Or, plusieurs études ont déjà démontré les effets désastreux que cet éparpillement (ou context-switching en anglais) peut avoir sur la productivité. Malgré tout, certaines de ces « distractions » (e-mails, messages Teams, notifications Slack) restent indispensables et ne peuvent pas être évitées.

En revanche, certaines pertes de temps liées au context-switching sont souvent imputables au manque d'intuitivité et de fluidité de l'expérience utilisateur.

Par exemple, si les applications proposent toutes un canal différent pour le support, le collaborateur devra se refamiliariser avec une nouvelle console chaque fois qu'il passera d'un outil à l'autre.

Or, cette expérience peut tout à fait être consolidée et gérée de façon unifiée grâce à des options de support in-app communes à tous les logiciels, créant ainsi un workflow beaucoup plus efficace. Et ceci n'est qu'un exemple parmi tant d'autres des moyens à votre disposition pour réduire le context-switching et améliorer l'expérience des collaborateurs.

Car selon le psychologue Gerald Weinberg, ces transitions incessantes peuvent accaparer entre 20 et 80 % de notre productivité globale*.

*Quality Software Management: Systems Thinking, 2004



Context-switching

Cet anglicisme désigne les va-et-vient des collaborateurs entre différents processus, tâches ou applications. Plus ces changements de contexte sont fréquents, plus ils fragmentent la journée de travail et impactent la productivité des employés.

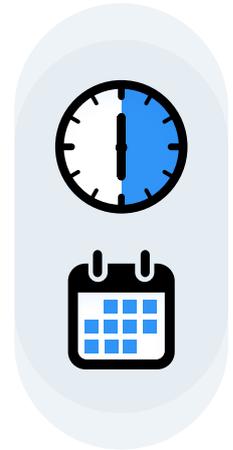
05.

Un support fragmenté

La prolifération des applications fait du support un véritable casse-tête.

Chaque outil utilise en effet un canal différent, obligeant les collaborateurs à naviguer entre de multiples bases de connaissance, chatbots et helpdesks en tout genre pour trouver les informations dont ils ont besoin. Ils doivent même souvent quitter l'application et se tourner vers des moteurs de recherche ou des ressources internes.

39 % des collaborateurs qui utilisent des applications métiers passent jusqu'à 30 minutes par jour (l'équivalent de trois semaines par an) à chercher des réponses à leurs problèmes



En moyenne, ces parcours fragmentés font perdre chaque année 71 183 heures aux employés des grandes entreprises britanniques et 172 091 heures à leurs homologues américains. Des chiffres qui donnent le vertige.

Les données issues d'un échantillon d'un million d'utilisateurs de Nextthink Adopt viennent par ailleurs corroborer ce constat.

- Les collaborateurs passent en moyenne 2,7 heures par semaine à chercher des réponses à leurs problèmes lorsque la documentation n'est pas incluse dans leur workflow
- Lorsqu'ils accèdent au support, ils passent en moyenne 1,5 heure par semaine à lire la documentation fournie

Si l'on résume, **les collaborateurs passent donc deux fois plus de temps à chercher la documentation qu'à la lire**. Quelle perte de temps !

Observer la manière dont les collaborateurs utilisent l'application et leur envoyer des messages simples pour les diriger vers le canal adapté contribue à améliorer cette expérience.

Pour preuve, nos analyses montrent qu'en intégrant la documentation de support directement dans le workflow, on peut réduire de 50 % le temps passé à chercher ces informations, mais aussi la durée nécessaire pour accomplir une tâche. Non seulement cette solution est facile à mettre en place, mais elle peut aussi rapporter gros sur le long terme.

06.

Un excès de navigation

Les données issues de Nextthink Adopt montrent que les collaborateurs passent en moyenne 10 % de leur temps de connexion à naviguer d'une tâche à l'autre. Un problème que nous appelons « navigation burn », ou excès de navigation.

Cette perte de temps paraît certes insignifiante au premier abord, mais elle peut vous coûter très cher. Mises bout à bout, toutes ces minutes gaspillées peuvent en effet peser lourd sur les finances des entreprises, notamment les plus grandes.

3 heures perdues

par semaine et par collaborateur
à naviguer entre les applications

156 heures perdues

par an et par collaborateur à
naviguer entre les applications

219 024 heures perdues

chaque année dans les grandes
entreprises britanniques

529 464 heures perdues

chaque année dans les grandes
entreprises américaines

Bien sûr, passer d'une tâche à l'autre ne se fait pas en un claquement de doigts, mais si ce laps de temps s'allonge outre mesure, les dirigeants doivent s'interroger : les technologies dans lesquelles ils ont investi sont-elles suffisamment intuitives ?

En observant ces moments d'« entre-deux », les entreprises peuvent identifier les processus courants ou complexes qui gagneraient à être optimisés. Ces données les aideront à comprendre en pratique comment les collaborateurs jonglent entre les différents logiciels pour optimiser les transitions.

07.

Mesurer la valeur des investissements numériques

La transformation numérique est essentielle à la croissance des entreprises. À condition que leurs investissements dans ce domaine se rentabilisent et fluidifient la DEX.

Une nécessité impérieuse mise en avant par notre enquête sur l'adoption numérique, au cours de laquelle nous avons interrogé plus de 500 dirigeants sur leur degré de préparation, leurs challenges et leurs priorités en matière de logiciels d'entreprise*.

Parmi les organisations qui évaluent leurs outils numériques au regard de KPI :

- Seules 12 % continuent de mesurer ces résultats 1 à 2 ans après le déploiement
- Après 3 ans, ce chiffre chute à 5 %

Au-delà de 12 mois, les entreprises ont donc tendance à relâcher leur vigilance, ce qui est pour le moins inquiétant. Faut-il en conclure que les efforts nécessaires pour surveiller les KPI sont trop contraignants ? Ou que ces chiffres ne sont pas basés sur des informations pertinentes ?

Dans tous les cas de figure, la mesure reste un terrain sur lequel les entreprises ont encore une forte marge de progression. De fait, une mesure continue des KPI et de l'expérience réelle des collaborateurs est essentielle pour maximiser les investissements numériques et s'assurer que tout le monde y trouve son compte.

Utilisateurs : la grogne monte

Nous l'avons vu, les employés doivent composer au quotidien avec des logiciels peu intuitifs et perdent un temps considérable à chercher des réponses à leurs questions ou à naviguer d'une tâche à l'autre. Sans surprise, le taux de satisfaction au sein des équipes est en recul.

Dans les grandes entreprises, un employé sur cinq se dit plus mécontent de ses applications métiers qu'avant la pandémie.

Selon notre étude, cette tendance se retrouve particulièrement dans le secteur juridique (27 %) et dans l'enseignement (24 %). Pour relever le moral des troupes, les entreprises doivent améliorer l'expérience in-app et l'engagement des collaborateurs, sans quoi les frustrations et la démotivation des forces vives risquent de se répercuter directement sur les résultats financiers de l'entreprise.

*Rapport Digital Adoption Pulse, 2020

08.

Étude de cas : Nissan

Lorsque la pandémie s'est déclarée en 2020, le constructeur automobile Nissan était en plein déploiement de notre solution Adopt pour optimiser l'utilisation de l'application Workday.

« Les entreprises ont toujours consacré du temps, de l'argent, de l'énergie et des ressources à améliorer l'expérience client, mais l'expérience collaborateur est tout aussi importante. »

Raju Vijay
Vice President Global People Services,
Nissan

Si les équipes RH utilisent Workday au quotidien, la majorité des collaborateurs n'y accèdent que trois fois par an pour préparer leurs entretiens individuels. Résultat, ils avaient tendance à oublier comment fonctionne la plateforme et les RH devaient sans cesse leur rafraîchir la mémoire.

« Nous menons chaque mois une enquête pour mesurer la satisfaction des collaborateurs dans tous les aspects de leur vie professionnelle, y compris l'utilisation des technologies. Nous passons au crible l'intuitivité, la rapidité et la convivialité des outils dans lesquels nous avons investi pour évaluer l'expérience et identifier les éventuelles lacunes. Ces enquêtes font souvent remonter le manque d'intuitivité de Workday. C'est un outil très utile, mais ces points de friction sont autant de freins à son adoption. Nous perdions beaucoup de temps et d'énergie à reformer nos collaborateurs sur ce logiciel, d'autant que ces formations devaient être dispensées dans plusieurs pays et dans différentes langues. »

Raju Vijay et l'équipe RH ont donc réalisé une preuve de concept (PoC) visant à explorer la capacité de Nexthink Adopt à booster l'adoption de Workday.

Les analyses de Nexthink Adopt ont permis à Nissan de mieux comprendre comment ses collaborateurs utilisent l'application et d'identifier des pistes d'amélioration.

Grâce à ces données, le constructeur a pu cerner les processus, réduire le temps nécessaire aux employés pour accomplir leurs tâches et améliorer l'intuitivité de Workday.

« Tout ne s'est pas fait en un jour, mais nous en récoltons déjà les fruits. L'adoption de la plateforme est en hausse et nous avons également fluidifié les processus. Plus important encore, en interrogeant nos équipes sur leur expérience numérique, nous leur avons montré que nous sommes à l'écoute et que nous mettons tout en œuvre pour résoudre les problèmes les plus importants.

Les entreprises ont toujours consacré du temps, de l'argent, de l'énergie et des ressources à améliorer l'expérience client. Mais l'expérience collaborateur est tout aussi importante et doit être traitée comme telle.

Économiquement parlant, cela tombe sous le sens. Bien sûr, appliquer tous ces enseignements demande un certain engagement, mais cela nous a permis de gagner du temps et d'augmenter le retour sur nos investissements numériques. Les progrès réalisés à cette étape porteront leurs fruits sur la durée, au fur et à mesure que nous déployons ces programmes dans le monde entier. »

09.

Numérique : les coûts cachés du manque d'intuitivité

Le nombre d'heures perdues par les collaborateurs à contacter le support IT ou à naviguer entre les tâches est déjà en lui-même préoccupant, mais c'est en analysant les coûts de ce gaspillage que l'on comprend toute l'importance d'optimiser l'expérience in-app des employés.

Nous avons calculé ce temps perdu sur la base des données extraites de notre enquête YouGov et des statistiques de temps de travail et de rémunération des employés publiées par les organismes compétents en Grande-Bretagne et aux États-Unis. Les chiffres sont sans appel.

- En Grande-Bretagne, les entreprises perdent chaque année 71 183 heures, soit l'équivalent de 1 million de livres sterling
- Aux États-Unis, les pertes s'élèvent à 172 091 heures, soit 6 millions de dollars

Le préjudice n'est pas seulement financier.

Nous avons demandé aux collaborateurs comment ils comptaient utiliser tout le temps gagné grâce à un support plus fluide et accessible. Parmi leurs réponses : stratégie/ planification, travail facturable, développement personnel (par exemple, formation), et coaching et mentorat de collaborateurs. La valeur ajoutée de ces activités est difficile à chiffrer, mais elle n'en est pas moins importante.

Bref, les entreprises ont tout intérêt à se réapproprier le temps perdu sur des outils peu intuitifs et à sortir de la spirale des coûts qu'ils génèrent.

Cet avantage est d'autant plus probant qu'une fois qu'ils accèdent au support, les collaborateurs perdent également de longues heures à chercher et à attendre des réponses à leurs questions.



10.

Conclusion

Faire de l'expérience collaborateur in-app une priorité

La pandémie a profondément et durablement transformé le monde du travail. Face à la multiplication des outils technologiques, la DEX in-app doit impulser votre stratégie numérique. La première étape consiste à comprendre comment vos collaborateurs interagissent chaque jour avec les technologies à leur disposition. L'objectif : identifier les lacunes et les points de friction pour mieux les corriger. Voici trois conseils pour vous aider dans cette voie :

Soyez à l'écoute de vos collaborateurs

Envoyez régulièrement des enquêtes pour recueillir le feedback des collaborateurs pendant qu'il est encore frais dans leur mémoire. Vous améliorerez ainsi leur engagement et leur productivité.

Recueillez des données pertinentes

Utilisez les analyses in-app pour identifier les difficultés et points de friction, puis prévenir d'éventuels problèmes en aval.

Évaluez en continu vos investissements technologiques

Portent-ils leurs fruits ? En tirez-vous le meilleur ROI possible ? Sont-ils adaptés à votre stratégie hybride ou de télétravail ?

Les entreprises capables de créer des expériences numériques fluides et intuitives sur leurs applications métiers gagneront sur tous les tableaux. En libérant le potentiel de leurs investissements technologiques, elles augmenteront le taux de satisfaction de leurs collaborateurs et leur chiffre d'affaires.

À propos de Nexthink Adopt

Faites de chaque déploiement d'application un succès sur tous les plans et reprenez le contrôle avec Nexthink Adopt. Maximisez le potentiel de vos applications d'entreprise et donnez à vos collaborateurs les moyens d'en exploiter toutes les facettes. Analyses prédictives générées par IA, assistance in-app, fonctionnalités de self-help, fenêtres pop-up, monitoring et résolution proactive des problèmes... tous les ingrédients sont réunis pour assurer l'adoption et la rentabilisation de vos applications.

Plus d'informations sur <https://nexthink.com/fr/plateforme/adopt>.

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 solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, retours d'expérience sur tous les terminaux... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

The Nexthink logo is displayed in white on a dark blue background. It features the word "nexthink" in a lowercase, sans-serif font. The letter "x" is stylized with a curved line passing through it, and the "i" has a dot. The overall design is clean and modern.