



Executive Brief 

.....

Observatoire Future of Work 2021 :

Renforcer l'expérience utilisateur pour parachever sa transition digitale

Analyste : Rémi Letemple
Mai 2021

Sponsorisé par



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 cœur 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.

Dans les nombreux cas où les collaborateurs sont désormais équipés pour travailler à distance, il s'agit désormais de travailler dans la granularité. C'est en effet la requête principale des métiers : avoir des outils adaptés aux besoins spécifiques de leurs départements.

Pour adapter les outils, il faudra être en capacité de comprendre les besoins de tous les collaborateurs. Aujourd'hui certains départements sont en retard en termes de télétravail, comme la production, les services généraux ou le service client. Mais les collaborateurs n'étant pas présents sur site sont encore des oubliés de la modernisation. Travailler à distance avec le personnel technique est encore difficile dans 73% des cas.

Pour parachever sa transition, les organisations devront s'appuyer sur de nouveaux outils comme le self-service. Ces solutions présentent le double avantage de faciliter la résolution des problématiques des collaborateurs à distance, tout en allégeant la charge de travail de la DSI, qui pourra alors s'atteler à de plus grands projets de modernisation.

L'hybridation du monde du travail sera un des enjeux du monde post-Covid. Charge aux organisations de prendre en compte les besoins des collaborateurs pour offrir à la DSI la capacité de transformer durablement l'entreprise

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

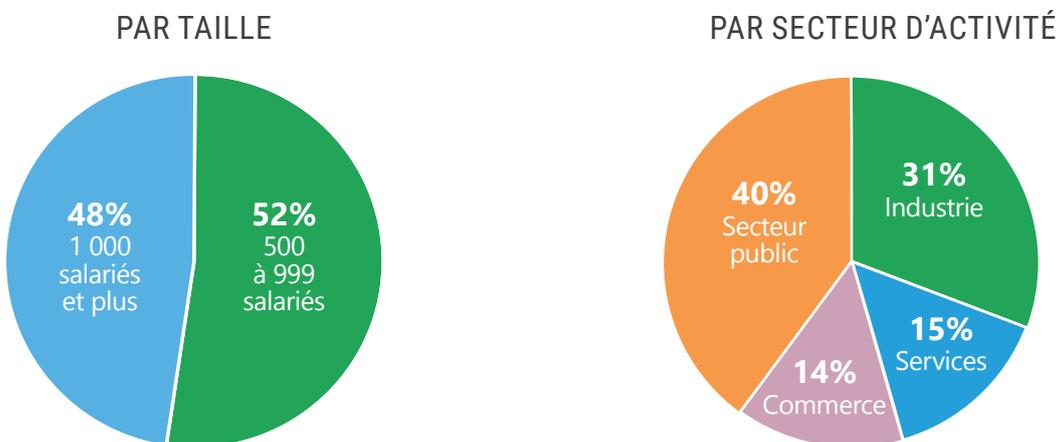
Typologie des entreprises interrogées (Directions informatiques)



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

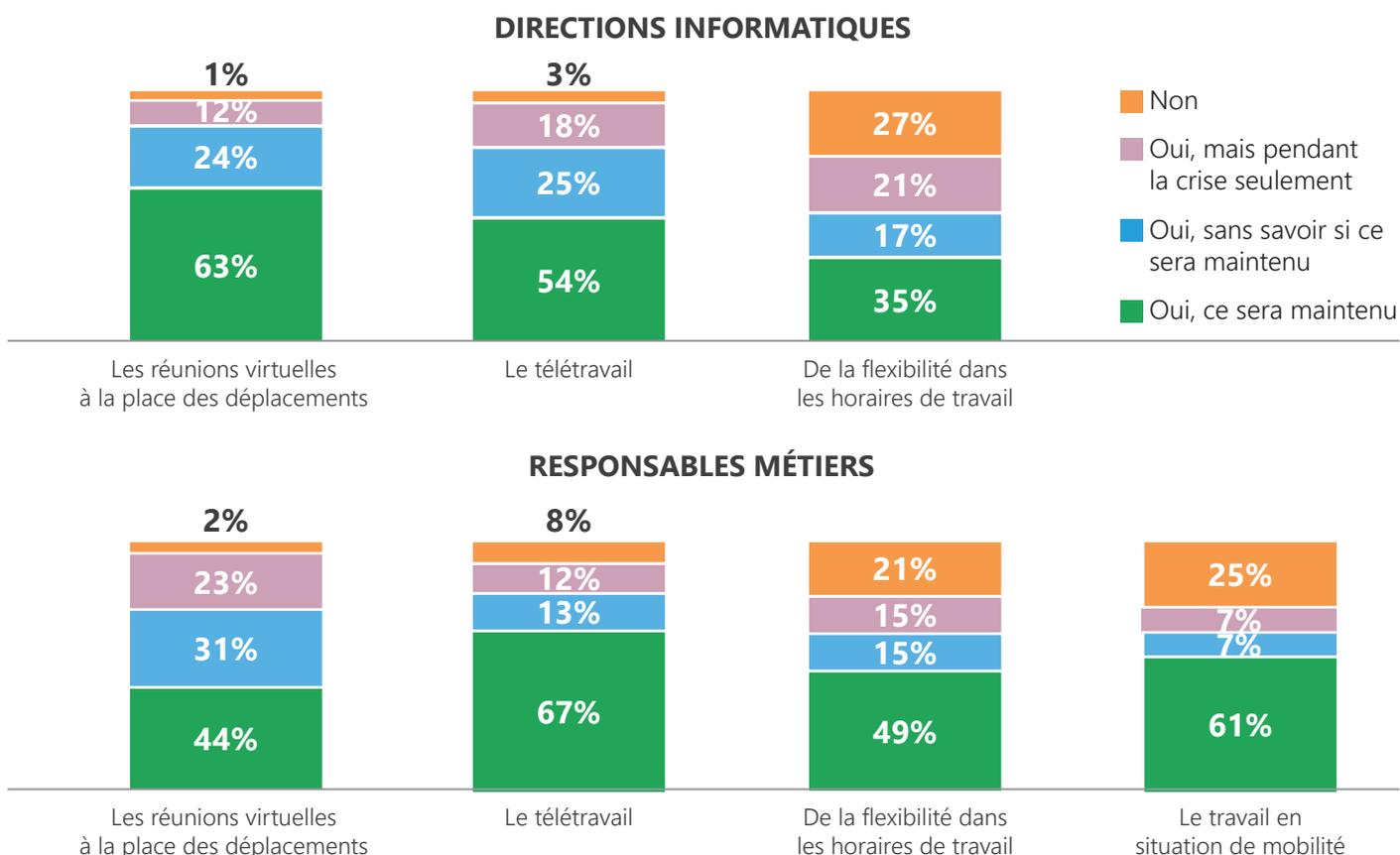
Le télétravail, symbole de l'évolution des modes de travail.

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...

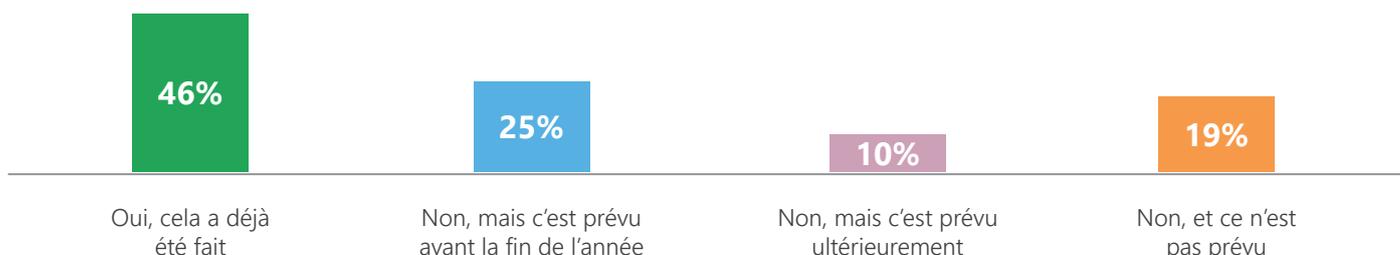
Par ailleurs, près d'une société sur deux a déjà prévu de réaménager ses bureaux avec des espaces dédiés aux réunions à distance : le monde du travail se dirige vers de l'hybridation, en partie en présentiel en partie au bureau, avec certitude.

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.

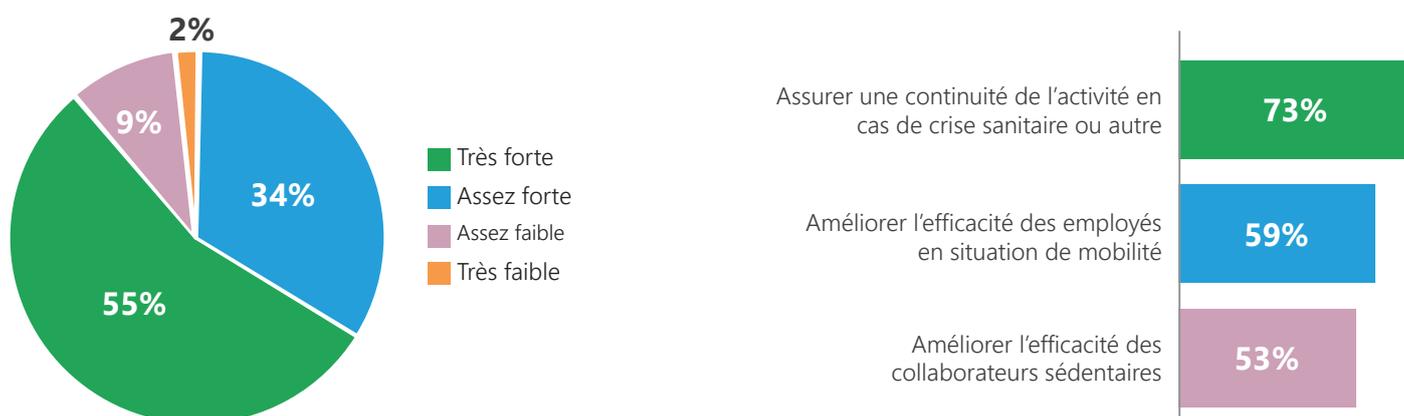
Depuis Mars 2020 et le début de la pandémie, le département informatique est revenu au cœur des attentions et a gagné en légitimité sur des sujets stratégiques d'entreprise.

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 ?



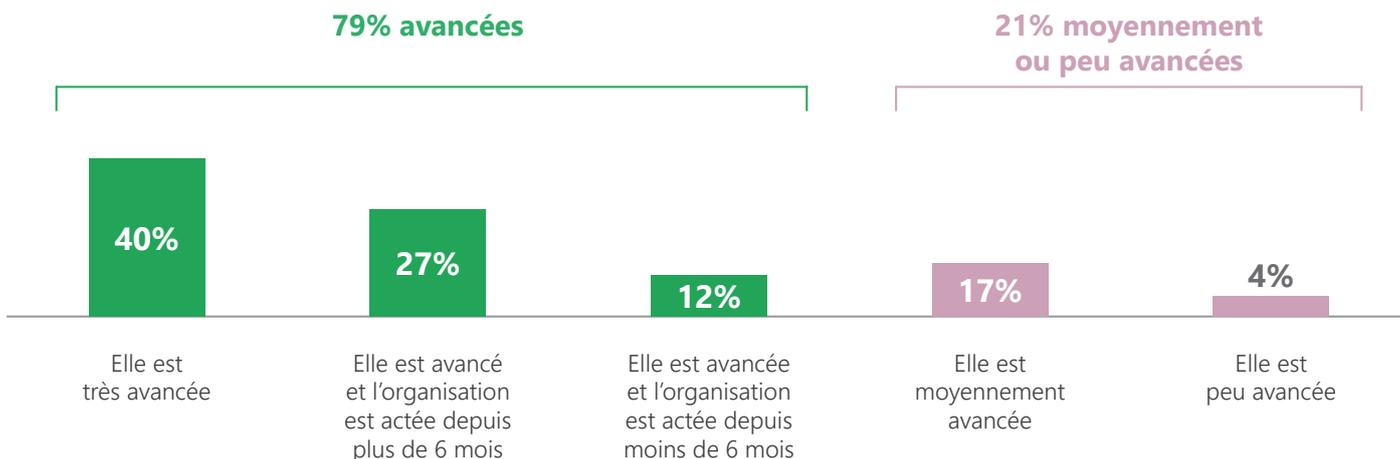
Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=160

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.

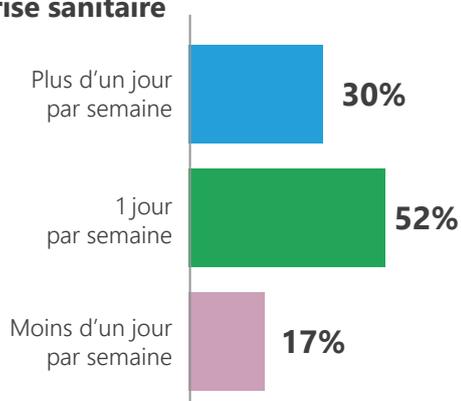
GRAPHIQUE 7

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

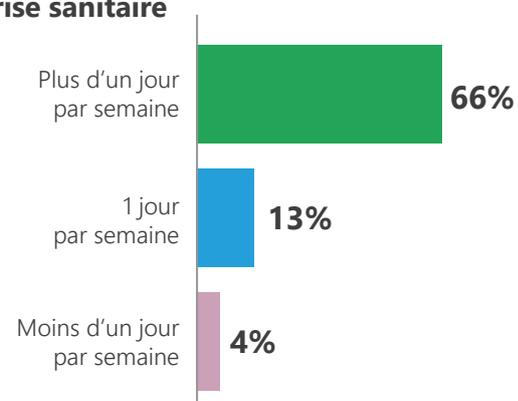
11%



N=98

Après la crise sanitaire

42%



N=87

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



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%).

38%

des directions générales sont réticentes au télétravail mais

seulement **11%**

déclarent craindre une baisse de productivité

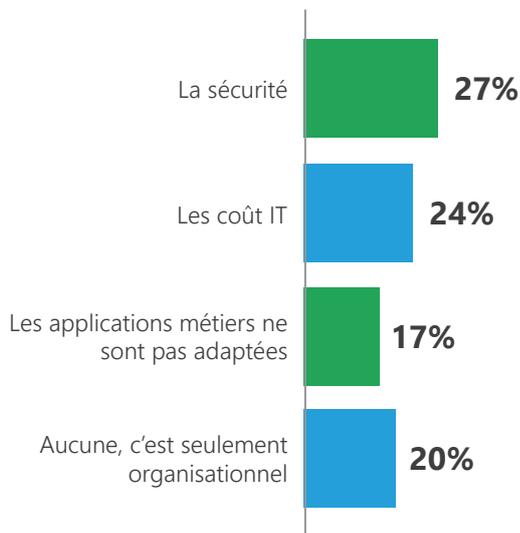
GRAPHIQUE 8

Craintes / Freins liés au télétravail

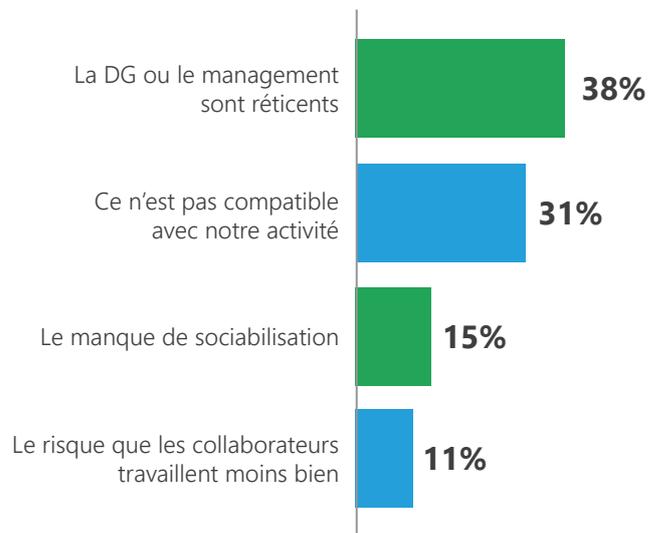
Q. Quelles sont les raisons, techniques ou organisationnelles, qui empêchent ou freinent le développement du télétravail au sein de votre organisation ?

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

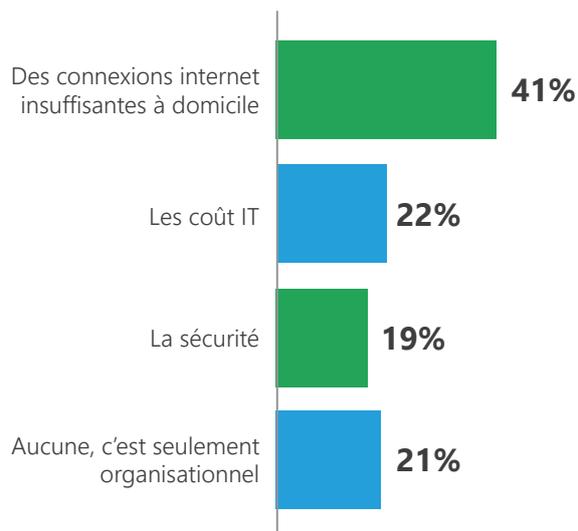
Même au sein des entreprises favorables au télétravail et souhaitant le prolonger des freins persistent.

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.

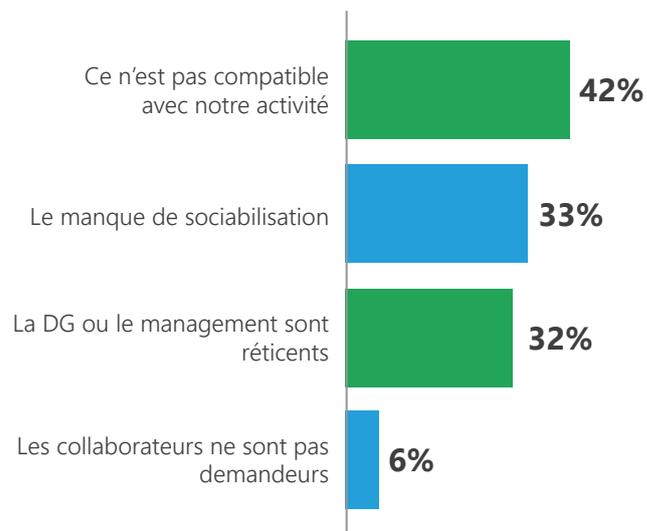
En revanche, la principale limite technique évoquée, par les sociétés voulant prolonger le télétravail, à adresser à court-terme est sans conteste l'absence ou le manque de débit des connexions internet à domicile (41%).

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.

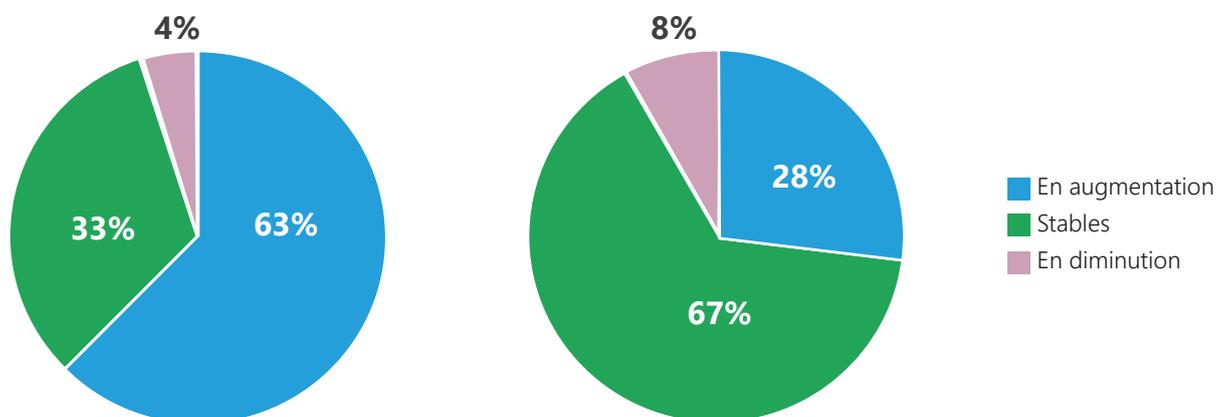
En effet, le budget IT a été en croissance en 2020 dans 63% des organisations sondées et n'a pas été impacté pour 33% des répondants.

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 ?



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

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

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

...mais ils sont toujours très liés à de la continuité d'activité

La crise sanitaire a eu un effet accélérateur sur les dépenses liées à la transformation de 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.

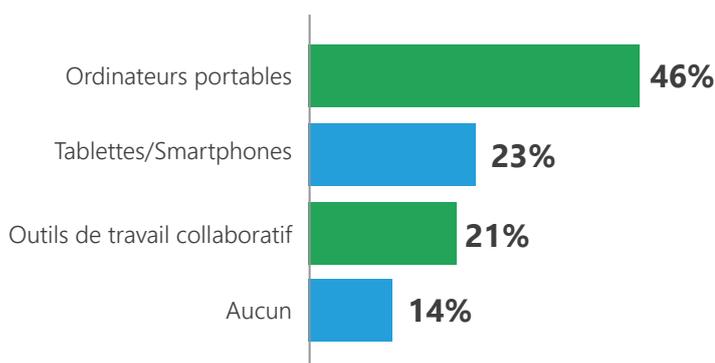
Ainsi, ces dépenses sont dédiées à des achats d'ordinateurs portables (46%), des tablettes ou smartphones (23%) et des outils de travail collaboratifs (21%).

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.

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).

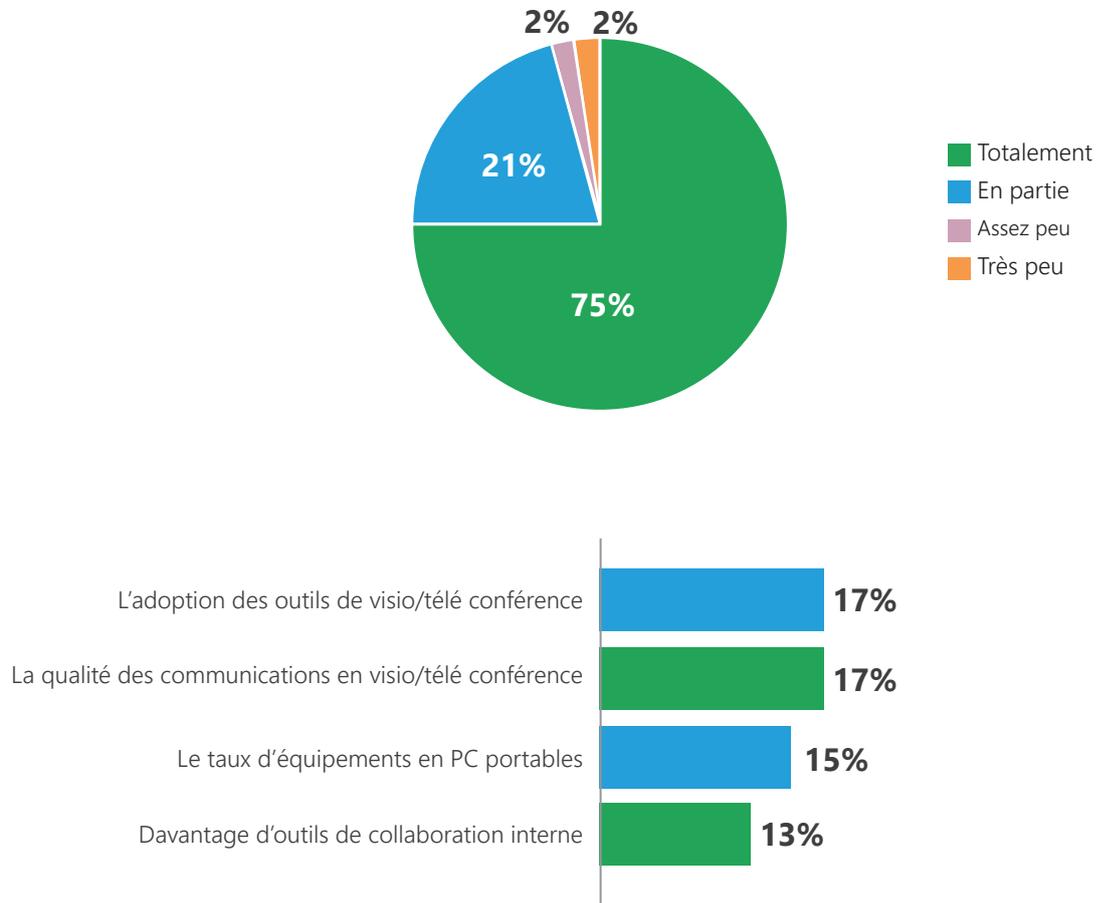
D'un point de vue technologique, les orientations vont également dans le bon sens pour 75% des répondants. Des améliorations sont toutefois possibles sur les achats déjà consentis : adoption d'autres outils de visio-conférences, améliorations de la qualité des communications en visio ou téléconférences,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



PLACER L'EXPERIENCE UTILISATEUR AU CŒUR DE L'OPTIMISATION DES MODES DE TRAVAIL

La principale amélioration attendue de l'environnement informatique est l'équipement en

solutions

répondant aux besoins

spécifiques

de chaque département

Les outils utilisés ont une grande marge d'amélioration en termes de satisfaction utilisateur

Lorsqu'ils sont interrogés, 2/3 des responsables Métiers voient toujours des améliorations dans l'espace informatique.

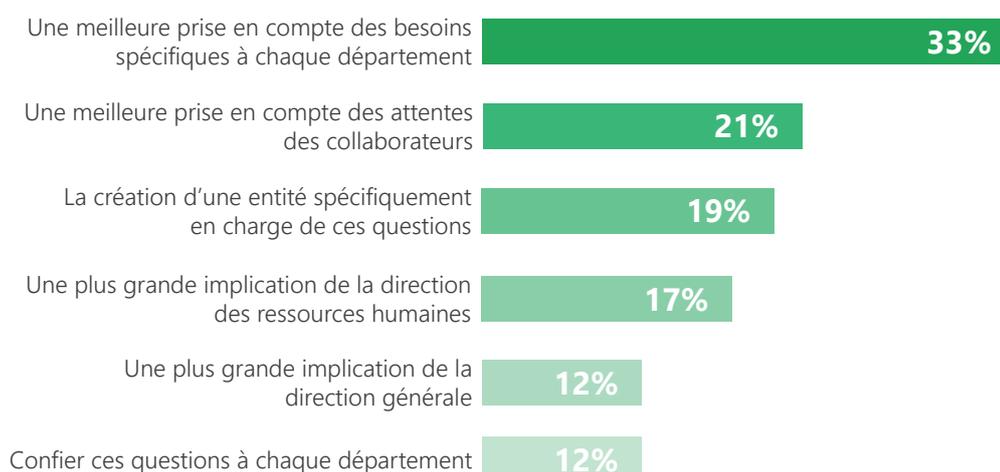
En effet, si les organisations ont été globalement équipées, les métiers sont en attente d'outils et de solutions répondant aux besoins spécifiques de leurs départements respectifs (33%).

L'amélioration de la satisfaction des collaborateurs passera également par une meilleure écoute, et donc prise en compte de leurs attentes (21%) qui vont s'exprimer avec plus de précisions avec une expérience du travail en distanciel répété.

GRAPHIQUE 12

Amélioration de la satisfaction collaborateurs

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 qui sont mis à leur disposition ?



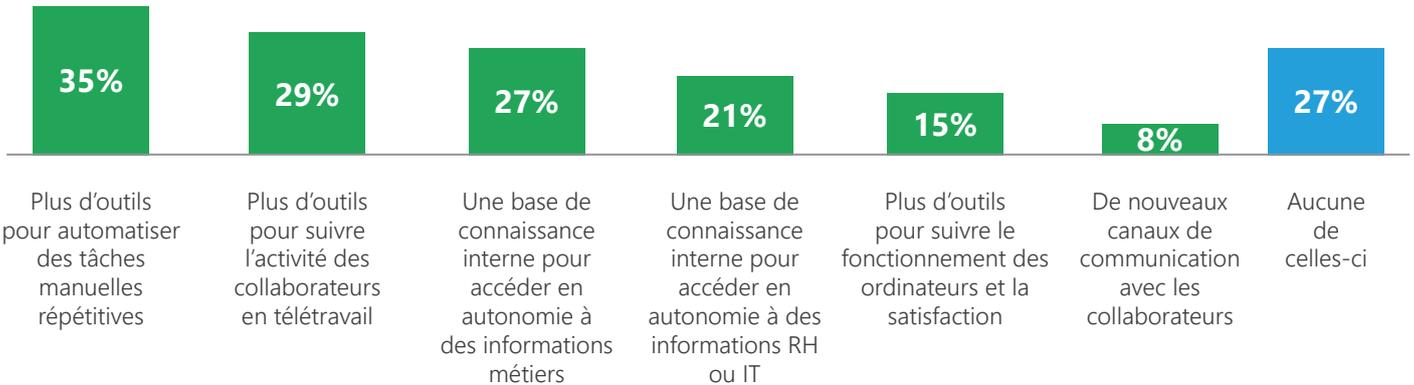
Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021, n=52

Côté outils, les responsables Métiers déclarent avoir besoin de plus d'outils pouvant automatiser les tâches répétitives (35%) ou de solutions permettant de suivre l'activité informatique de leurs équipes en télétravail (29%). La notion de bases de connaissances internes est aussi exprimée, puisqu'elle trouve tout son sens pour répondre rapidement en distanciel, pour les sujets métiers (27%) comme IT ou RH (21%).

GRAPHIQUE 13

Souhaits d'évolutions

Q. Parmi les propositions suivantes, lesquelles souhaiteriez-vous voir adoptées par votre entreprise ?



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



Aller plus loin dans sa modernisation du Future of Work : uniformiser l'expérience collaborateur...

Si le télétravail et l'hybridation vont gagner du terrain dans les mois à venir, des disparités vont perdurer entre différents départements et différentes populations.

Sur les fonctions siège ou de bureau, les différentes équipes n'ont pas été sur un pied d'égalité au moment de travailler depuis leurs domiciles. Ainsi, les responsables informatiques déclarent que les fonctions liées à la production sont très peu avancées en matière de télétravail (0,3/5).

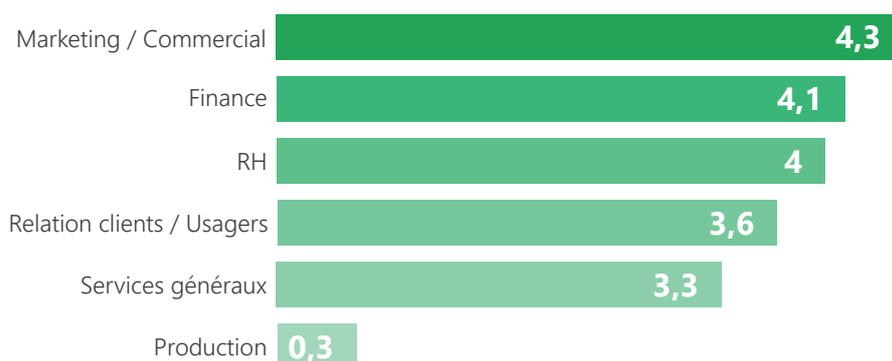
Deux autres fonctions marquent encore un certain retard sur la capacité à travailler facilement hors du bureau. Il s'agit des services généraux (3,3/5) et des collaborateurs des service de relations client ou usagers (3,6). Les autres départements (marketing/commercial, finance ou RH) ont plus facilement basculé.

La collaboration à distance entre des fonctions siège et terrain est également difficile à mettre en place. Les DSI déclarent que c'est notamment le cas avec le personnel technique dans 23% des cas, les commerciaux itinérants (17%) ou le personnel en point de vente (18%). Les difficultés viennent majoritairement d'un manque d'adaptation des outils au télétravail, ou à un manque de connectivité avec les solutions de collaboration employées par ailleurs. Les responsables métiers pointent par ailleurs le manque d'informatisation de certaines tranches de collaborateurs ou de manque de connaissance des outils digitaux.

GRAPHIQUE 14

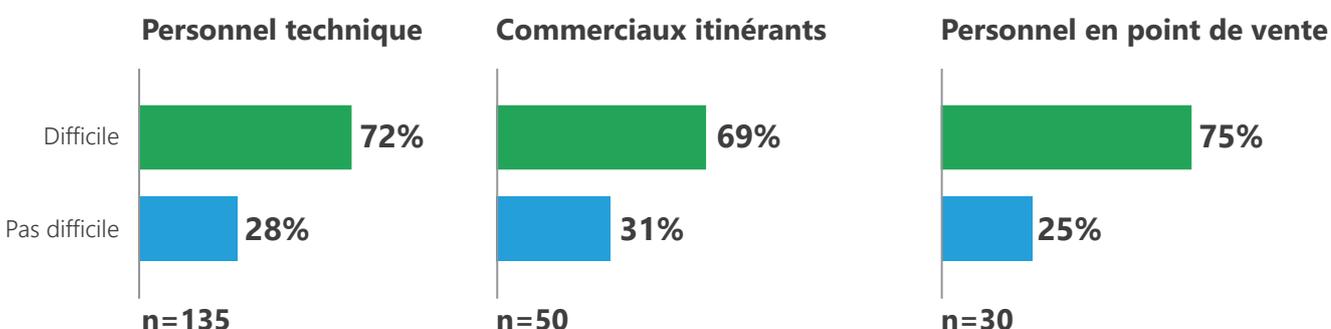
Collaboration à distance / Avancée du télétravail

Q. A quel point les départements suivants sont avancés en matière de télétravail sur une échelle de zéro à cinq ?



n=160

Q. A quel point la collaboration à distance avec les collaborateurs suivants est-elle techniquement difficile ?



Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021

Pour enclencher la transformation du Future of Work, les organisations devront apporter une attention toute particulière dans leur capacité à embarquer l'ensemble des collaborateurs, qu'ils soient en bureau, en production ou sur le terrain.

L'assistance interne

aux collaborateurs peut être

améliorée

dans une organisation sur deux

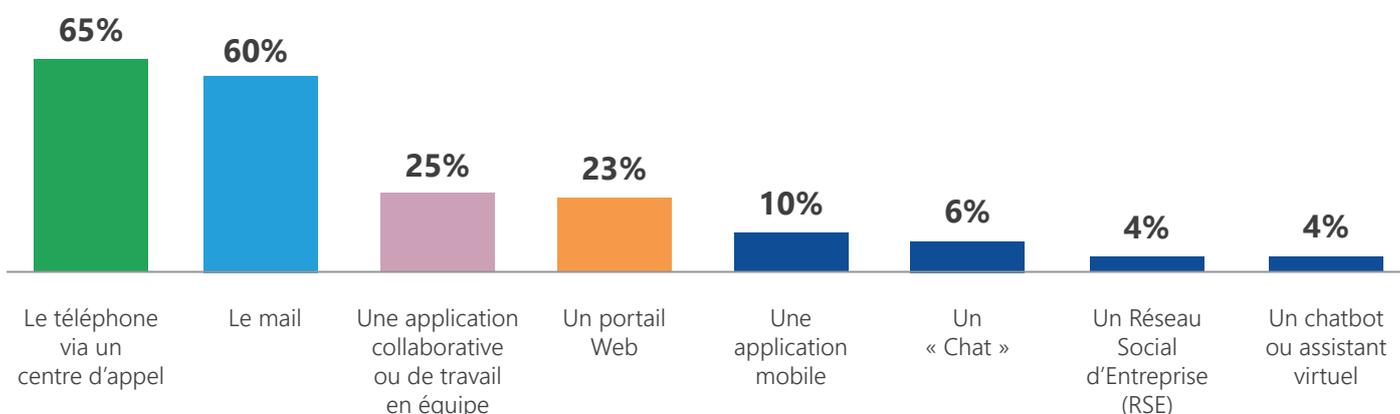
...et simplifier l'assistance aux collaborateurs, notamment dans une situation de travail hybride

L'assistance interne aux collaborateurs est un élément central de transformation des modes de travail. En situation hybride, il devient plus complexe d'avoir recours physiquement et facilement à de l'assistance, pour des problématiques métiers, RH et surtout IT.

A l'heure actuelle, un responsable Métier sur deux estime que ce service peut être amélioré. L'assistance est aujourd'hui peu digitalisée : la grande majorité des collaborateurs passe toujours par des canaux classiques comme le téléphone (65%) ou le mail (60%).

GRAPHIQUE 15

Canaux utilisés pour l'assistance aux collaborateurs



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



Le **helpdesk** a été sursollicité dans les **2/3** des entreprises à cause du télétravail en 2020

Plus le télétravail se développera, plus cette absence de modernité sera préjudiciable : le helpdesk a été sursollicité dans les 2/3 des cas à cause du télétravail en 2020 et 7 répondants sur 10 y voient des améliorations potentielles.

La principale attente est liée à la rapidité de résolution des problèmes, pour les métiers ou pour les DSI.

Les responsables IT préconisent un recours plus important aux outils de self-service, que ce soit dans la qualité du contenu mis à disposition (35%) comme dans le nombre d'outils déployés (34%). Ces solutions permettraient de soulager le helpdesk et ainsi de répondre plus rapidement aux problématiques exprimées par les Responsables Métiers.

Pour finir de convaincre les responsables informatique, ce type de solutions se doit d'avoir une ergonomie irréprochable, facilitant sa prise en main. Les DSI placent ce critère devant le prix ou la facilité d'implémentation.

GRAPHIQUE 16

Sur sollicitation du service d'assistance aux collaborateurs et axes d'amélioration

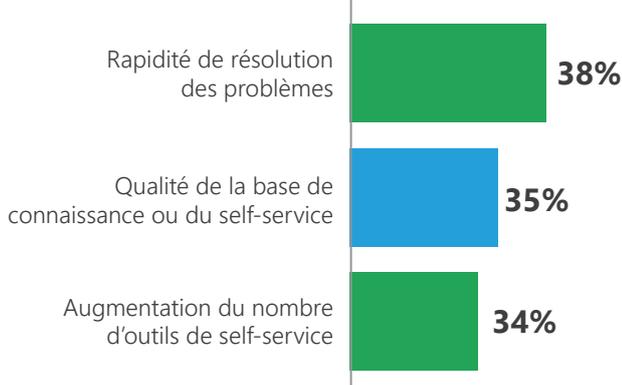
Q. Le recours plus important au télétravail en 2020 a-t-il entraîné une sollicitation plus élevée du helpdesk ?



N=160

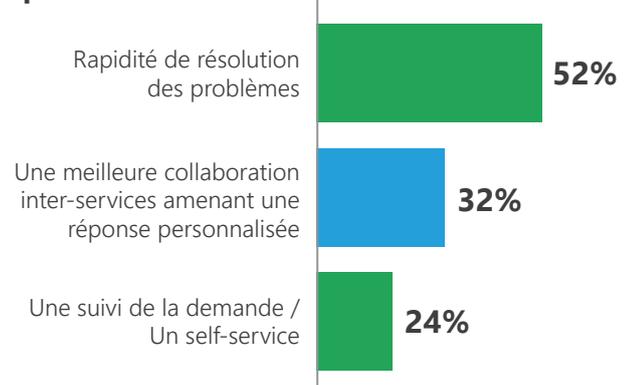
Q. Dans quels domaines trouvez-vous que le helpdesk pourrait être amélioré ?

Directions IT



n=114

Responsables Métiers



n=25

Source : IDC France, Observatoire Future of Work 2021

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 de 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.