



## « Digital workplace : un potentiel démontré, mais encore trop faiblement exploité »

par Cédric Girardclos, publié le 16 août 2021

**Le télétravail mobile et flexible a des effets positifs sur l'engagement des salariés. Pourtant sa mise en œuvre n'a pas toujours été une priorité pour les entreprises. Cédric Girardclos, Président d'Adjungo, revient sur le potentiel encore trop faiblement exploité de la digital workplace.**

### La crise sanitaire a juste changé la donne.

Aujourd'hui, le recours à une solution de digital workplace adaptée aux besoins des employés est devenu un enjeu majeur avec la crise sanitaire. Mieux : bouleversement des méthodes de travail peut entraîner une augmentation de la productivité et des taux de fidélisation, créant ainsi un avantage stratégique et une différenciation concurrentielle pour les organisations.

Sa mise en œuvre reste cependant délicate. La digital workplace doit répondre aux demandes des employés mais aussi aux contraintes sécuritaires liées aux cybermenaces et à l'accélération des cycles d'innovation.

Ce sont les principaux enseignements de l'étude "THE EMEA – le poste de travail numérique nouvelle génération 2021", menée auprès 329 entreprises européennes, émanant de décideurs, d'opérateurs informatiques et de cadres supérieurs, dans de nombreux secteurs d'industrie. Elle confirme que les organisations doivent aller encore plus loin pour tirer pleinement parti de leur digital workplace et la transformer en avantage concurrentiel. Voici comment.

### Investir dans l'expérience employé

Pendant les périodes de restrictions sanitaires, les répondants ont massivement constaté que le lieu de travail peut être non seulement décentralisé, mais qu'en plus, dans la plupart des cas, il s'est avéré être plus productif que dans le cadre d'un modèle de travail classique. 89 % des répondants ont ainsi déclaré que leur productivité en télétravail est soit supérieure, soit égale, à celle au travail en présentiel. Cette situation n'est toutefois pas figée dans le marbre. Presque la moitié des répondants (46 %) a indiqué que leur solution de digital actuelle, hybride ou à distance, ne conviendra pas sur le long terme. De nouveaux investissements s'avèreront nécessaires dans ce domaine dans les 12 prochains mois.

Pour pérenniser leur digital workplace, les entreprises doivent passer d'une simple gestion des terminaux à une véritable amélioration de l'expérience employé. Le sujet doit être intégré aux priorités de l'organisation avec un suivi régulier au niveau du Conseil d'administration d'indicateurs clés de performances sur l'expérience employé, la création d'un poste de responsable de l'expérience employé polyvalent, par exemple. Par ailleurs, il est nécessaire d'identifier des "utilisateurs tests" pour comprendre les usages présents et anticiper les futurs. Le tout doit s'accompagner d'une certaine agilité en termes technologiques pour tester, intégrer et déployer tous les outils indispensables à l'efficacité des salariés, où qu'ils se trouvent.

Le lieu de travail, quel que soit son emplacement, doit procurer une expérience positive cohérente pour pouvoir assurer des niveaux élevés en matière de productivité, de motivation et de satisfaction des employés.

## Travail en distanciel : un faux sentiment de sécurité

Force est de constater qu'avec le travail en distanciel et hybride, bon nombre d'entreprises n'étaient pas suffisamment préparées en matière de cybersécurité. Il existait cependant une véritable confiance chez la plupart d'entre elles, dans leur capacité à sécuriser les données sur les appareils distants ou mobiles. Cela s'est révélé être un faux sentiment de sécurité, comme l'a montré la multiplication des attaques par ransomware.

L'étude le confirme : seulement la moitié des répondants dispose déjà d'une technologie de prévention des pertes de données (DLP, Data Loss Prevention). Moins de la moitié (42 %) restreint l'accès aux « stores » applicatifs tiers d'où proviennent souvent les programmes malveillants et seuls 37 % possèdent déjà une solution contre les menaces mobiles. Ceci laisse à penser que les équipes en charge de la sécurité appliquent des contrôles moins stricts sur les appareils mobiles que sur les ordinateurs portables ou de bureau. De plus, et c'est là le plus inquiétant, le tiers des répondants n'a dispensé aucune formation de sensibilisation à la sécurité mobile à leurs employés.

Les organisations doivent adopter les principes de sécurité de la confiance zéro (Zero trust) dans la mesure du possible – ne jamais faire confiance, toujours vérifier – et envisager des outils de sécurité avancés tels que la classification et le contrôle des données, la gestion des privilèges et l'accès conditionnel basé sur les risques. Des formations de sensibilisation à la sécurité et des exercices, comme la simulation d'attaques par hameçonnage, dispensés aux salariés peuvent aussi limiter les risques.

Ces outils, mis en œuvre correctement, parallèlement à des politiques de sécurité claires et à une formation régulière, peuvent améliorer l'expérience des employés. Ils conduisent à adopter une posture de sécurité robuste pour soutenir les futurs modèles de travail hybride et à distance.

## Ne pas négliger l'expertise externe

Peu d'entreprises (34 % selon l'étude) font appel à des prestataires externes pour les aider dans sa gestion d'outils de poste de travail numérique. La plupart y ont recours par manque de temps, de compétences ou d'expertise : 55 % des répondants font appel à un prestataire de service informatique externe parce qu'ils ne disposent pas de capacités en interne pour gérer le télétravail, 48 % souhaitent permettre au personnel en interne de mieux se consacrer aux tâches stratégiques et 45 % n'ont pas les compétences nécessaires.

Cette approche, plutôt réactive, n'est pas la plus efficace pour déployer un environnement de travail numérique séduisant. Or seules 29 % des organisations disent faire appel à un prestataire de façon proactive pour la résolution des problèmes informatiques.

La prise en charge rapide d'un modèle de télétravail, le rythme auquel les solutions UEM, les appareils et les systèmes d'exploitation évoluent et la multiplicité des fonctions disponibles exercent beaucoup de pression sur les services informatiques. Les organisations doivent évaluer objectivement leur capacité à déployer, soutenir et optimiser les technologies modernes du digital workplace, ainsi qu'à s'adapter à des conditions changeantes. Si les fournisseurs externes peuvent entraîner des coûts supplémentaires, les avantages en termes d'efficacité opérationnelle, de réduction des risques, de flexibilité accrue et d'amélioration de l'expérience des employés peuvent constituer un argument convaincant...

Un prestataire externe expérimenté peut libérer des ressources internes pour qu'elles se concentrent sur leurs fonctions essentielles, contribuer à éviter les faux départs stratégiques et accélérer l'exécution des projets digital workplace. Ces prestataires peuvent également offrir une plus grande flexibilité pour adapter les ressources afin de faire face à des poussées inattendues de la demande. Si la crise sanitaire nous a appris quelque chose, c'est bien de s'attendre à l'inattendu.

## **Enquête 2021 sur la Mobilité et le Télétravail**

Pour télécharger le rapport :

<https://www.adjungo.fr/livre-blanc/etude-mobilite-et-teletravail/>



Comment les entreprises européennes abordent le poste de travail numérique de demain ? Où en sont-elles et quels sont les plus grands défis de la mobilité et du télétravail ? Quelles sont les prochaines étapes ? Voici une partie des questions que nous avons posées lors de notre *Grande Enquête 2021 sur la Mobilité et le Télétravail*. Ce rapport présente les idées-force tirées de cette étude.

Nos ingénieurs de l'*Enterprise Mobility Expert Alliance* (EMEA), le plus grand rassemblement européen d'experts en mobilité dont fait partie Adjungo, accompagnent les entreprises dans la conception du meilleur poste de travail possible : une expérience utilisateur exceptionnelle tout en garantissant mobilité, sécurité, productivité et facilité de gestion.

L'objectif de ce rapport est d'aider toutes les organisations, dans tous les secteurs d'activité, à progresser en 2021 vers un poste de travail plus mobile, plus flexible et plus sûr. Que vous souhaitiez redéfinir votre stratégie « poste de travail de demain » ou simplement parfaire son déploiement, ce rapport est fait pour vous.

*Bonne lecture !*