

Étude Expérience 2020 : État des lieux de l'expérience numérique des salariés

ENQUÊTE MENÉE PAR VANSON BOURNE



Introduction

Par Jon Cairns, VP Global Solution Consulting chez Nexthink

La prise de conscience est générale dans les entreprises d'aujourd'hui : un problème technologique ponctuel peut vite se transformer en risque stratégique majeur. Des data centers jusqu'aux postes de travail des utilisateurs, l'informatique est désormais devenue la colonne vertébrale de n'importe quelle structure moderne. La productivité de chaque collaborateur en dépend plus que jamais à l'heure où le télétravail connaît une croissance explosive.

Dans ce contexte, l'expérience numérique des salariés, ou DEX (Digital Employee Experience), influe sur toutes les variables de votre activité – de la productivité jusqu'au résultat d'exploitation, en passant par la rétention des talents et la satisfaction client. C'est pourquoi les entreprises les plus visionnaires ont pris toute la mesure de l'enjeu que représente la gestion et le pilotage de leur DEX. En établissant une parfaite visibilité sur les dysfonctionnements informatiques auxquels sont confrontés leurs salariés, elles sont en mesure de résoudre ces problèmes à grande échelle.

Pour accompagner les nombreuses entreprises qui amorcent cette transition, Nexthink a demandé à Vanson Bourne de mener une enquête auprès de 1 000 dirigeants IT et 2 000 salariés (hors informatique). L'objectif : faire toute la lumière sur les difficultés actuellement rencontrées par les collaborateurs dans l'environnement de travail d'aujourd'hui.

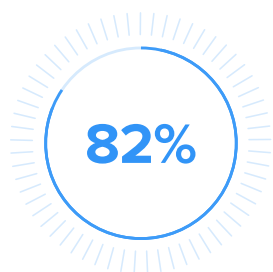
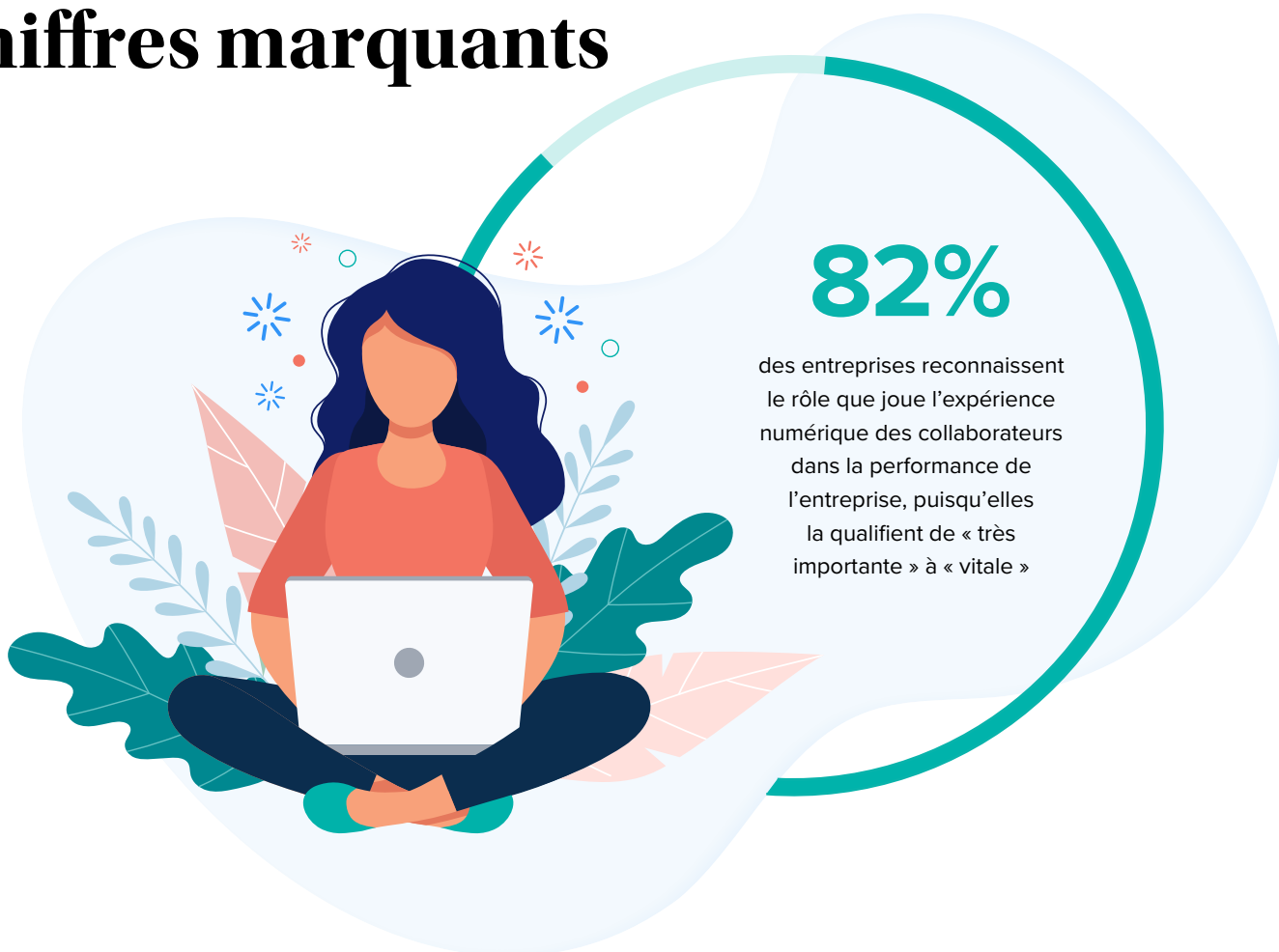
Quel que soit l'état actuel de l'expérience numérique dans votre entreprise, nous espérons que vous y trouverez des éclairages utiles sur des sujets qui vous concernent.



Sommaire

Chiffres marquants	3
Salariés, informatique et productivité	4 - 6
Innovation et visibilité	7 - 9
Avantages et coûts pour l'entreprise	10 - 12
À propos de cette enquête	13

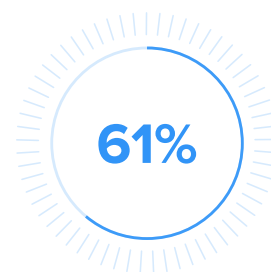
Chiffres marquants



Les salariés s'attendent à mieux : 82 % des salariés aimeraient que leur employeur en fasse davantage pour améliorer la qualité de leur expérience numérique (DEX) au travail



Incapacité à mesurer l'avancement des nouveaux déploiements : En moyenne, les départements IT ont une visibilité sur l'état d'avancement des nouveaux déploiement qu'ils estiment à 56%. Ce chiffre passe à 45% pour ce qui est de la visibilité sur les problèmes qui affectent l'expérience des collaborateurs



Les problèmes IT sont monnaie courante : 61 % des sondés déclarent que les interruptions de service font partie des choses admises dans leur entreprise

Salariés, informatique et productivité

Vanson Bourne a interrogé un vaste échantillon de salariés et de dirigeants IT. En comparant et en recoupant leurs réponses, on peut esquisser le coût réel en cas d'expérience numérique de médiocre qualité, tant en termes de perte de productivité individuelle que de dégradation de la "bottom line".

Incidents signalés

55%

En moyenne, les salariés interrogés admettent ne signaler au département IT que près de la moitié des problèmes technologiques qu'ils rencontrent

Département IT contacté

66%

Ils ne sont que 66 % à avoir déjà contacté la DSI au sujet de problèmes IT/technologiques

Salariés impactés

79%

La majorité des sondés s'accorde toutefois sur le fait que le non-signalement des problèmes débouche systématiquement sur des problèmes plus sérieux



VISIONNER LA VIDÉO

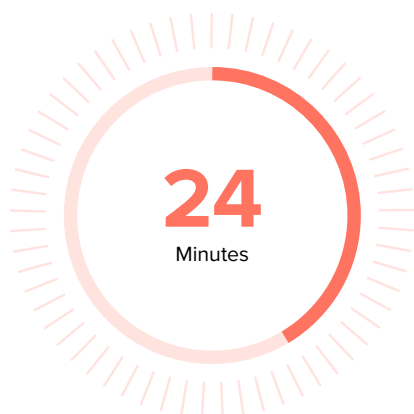


“ Pour mesurer l'expérience il y a dix ans, il n'était pas rare de passer une demi-heure à la machine à café à écouter quelqu'un vous expliquer les problèmes sur ses équipements. Aujourd'hui, les choses ont bien changé.

Cedric Le Coguic

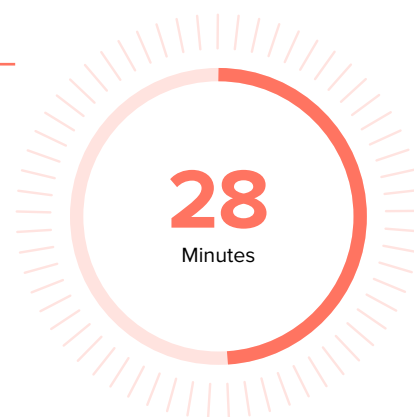
Group IT Technical Project Manager, MCI Group

Durée des problèmes liés à la technologie



Nombre moyen de minutes pendant lesquelles, d'après les dirigeants IT, **les problèmes techniques/IT empêchent** les salariés de faire leur travail.

Durée moyenne des **problèmes IT/ technologiques** rencontrés d'après les salariés interrogés.



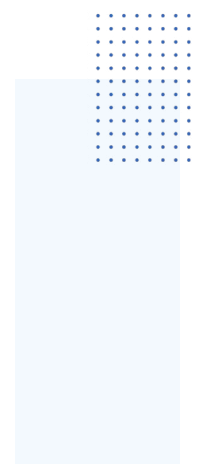
Fréquence des problèmes technologiques



Fréquence moyenne des problèmes technologiques par salarié, d'après les professionnels IT sondés



Si seuls 55 % des problèmes technologiques sont signalés au département IT, on peut en déduire que la fréquence réelle pourrait bien être deux fois supérieure



Les obstacles à la productivité nuisent la performance de l'entreprise :

- D'après les dirigeants IT interrogés par Vanson Bourne, un salarié subirait en moyenne près de 100 interruptions de service par an
- Si les estimations des équipes IT sont exactes, sachant que chaque interruption dure 28 minutes, la perte de productivité s'élèverait à presque 50 heures cumulées par salarié et par an
- Toutefois, puisque les collaborateurs ne signalent qu'un peu plus de la moitié des incidents (55 %), ce chiffre pourrait en réalité être presque deux fois supérieur
- Pour une entreprise de 10 000 salariés, le coût s'élève à 500 000 \$ par semaine, soit plus de 25 millions de dollars par an



“

Ces chiffres démontrent le coût stratégique que peut engendrer une mauvaise expérience numérique (DEX). Lorsque vous multipliez le nombre d'interruptions par celui de vos collaborateurs, la perte de productivité est énorme. L'impact ne se ressent pas qu'au niveau financier, mais aussi de la satisfaction des salariés. Nombre d'entre eux se demanderont alors si leur expérience ne serait pas plus épanouissante dans une autre entreprise.

Jon Cairns

Vice-président, Global Solution Consulting chez Nextthink



Innovation et visibilité

Même si elles érigent l'innovation au rang des priorités, les entreprises éprouvent de sérieuses difficultés à assurer un déploiement harmonieux des nouvelles technologies. Par ailleurs, on observe des disparités dans la perception de ces déploiements entre l'IT et les utilisateurs, preuve de la discordance dont on parle souvent entre ces deux groupes.

Visibilité sur les résultats

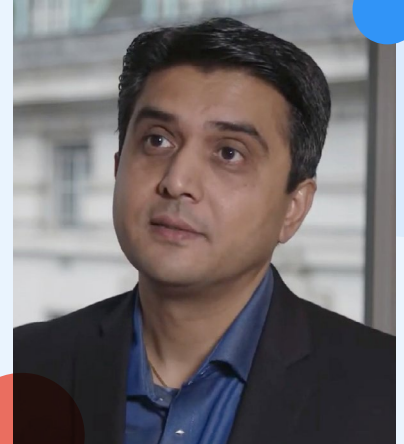
56% Niveau moyen de visibilité du département IT sur le succès des nouveaux déploiements technologiques

Visibilité sur l'adoption

58% Niveau moyen de visibilité du département IT sur l'adoption des nouvelles technologies

Visibilité sur les problèmes

45% Niveau moyen de visibilité du département IT sur les problèmes liés aux nouvelles technologies



VISIONNER LA VIDÉO



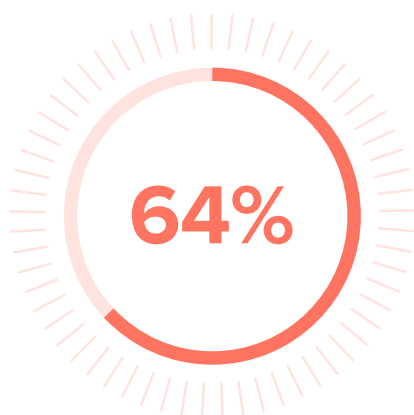
“ Nous savons que les changements sont inévitables dans notre environnement. Toute la question est donc de savoir comment les gérer, les contrôler et miser sur les technologies qui offriront une expérience fluide à nos utilisateurs.

Bhavin Shah

Application Service Desk
Manager, Johnson & Johnson

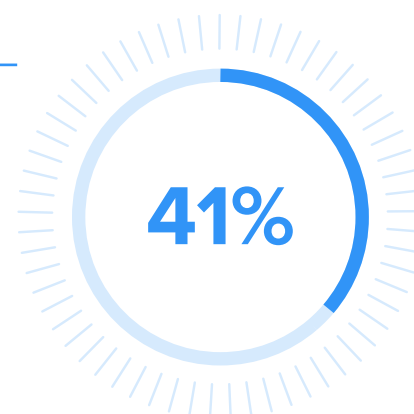


Divergences d'opinions sur l'innovation



Selon la majorité des dirigeants IT interrogés, les projets d'innovation de leur entreprise se sont soldés par un succès franc (60 %), voire total (4 %).

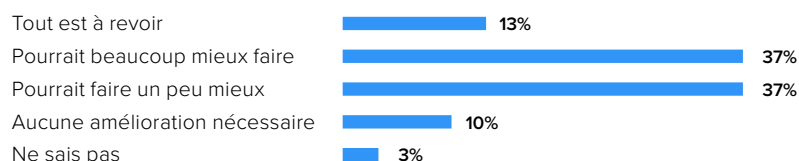
Du côté des salariés, le constat est nettement plus mitigé. S'ils étaient tout aussi rares (2 %) à **faire état d'un succès total des projets d'innovation**, ils étaient en revanche **beaucoup moins nombreux** à parler de franc succès (39 %).



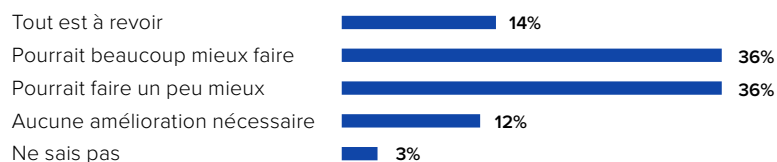
Tous nos sondés s'accordent sur le fait que des progrès restent à accomplir en matière d'innovation (85%) et d'introduction de nouvelles technologies (88%).

Q: « Selon vous, quels progrès le département IT de votre entreprise doit-il encore accomplir dans les domaines suivants ? » [Salariés et dirigeants IT]

Introduction de nouvelles technologies

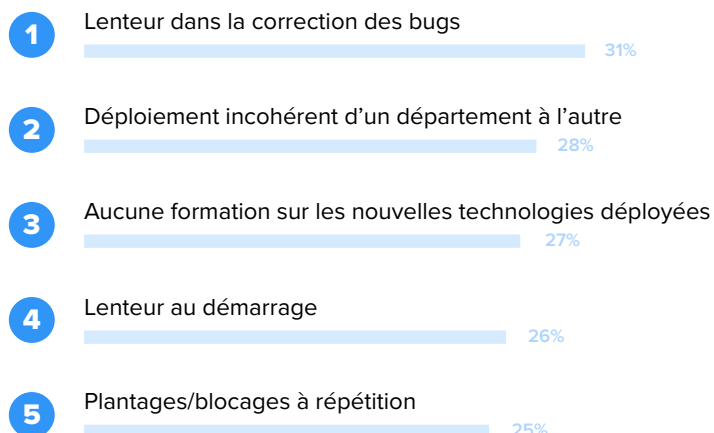


Innovations dans les modes de travail

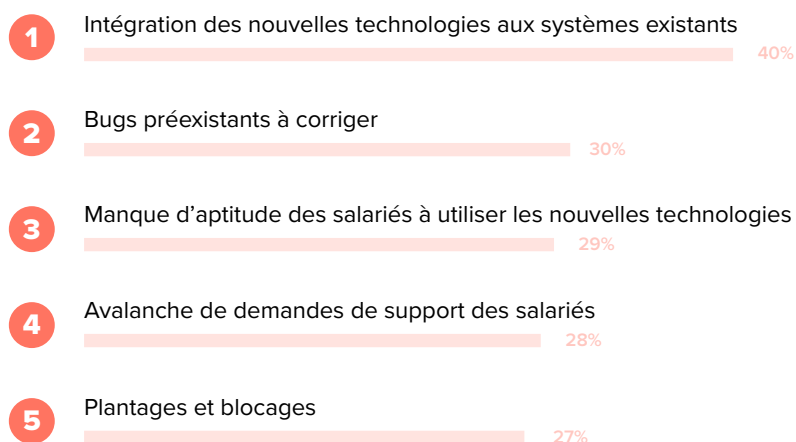


Défis de la transformation pour les salariés et les dirigeants IT

Les cinq difficultés les plus couramment rencontrées par les salariés lors d'un déploiement technologique récent (au cours des 12 à 24 derniers mois)



Les cinq difficultés les plus couramment rencontrées par les dirigeants IT lors d'un déploiement technologique récent (au cours des 12 à 24 derniers mois)



“

Le département IT bénéficie généralement d'une excellente visibilité sur le réseau, les applications, le serveur et le data center. Toutefois, lorsqu'un utilisateur contacte le helpdesk pour signaler un problème, les techniciens n'ont aucune visibilité sur le ressenti réel côté utilisateur. Les problèmes liés à l'expérience du collaborateur sont souvent le fruit d'une combinaison de facteurs dans l'environnement de ce dernier sur lesquels de nombreuses entreprises manquent de visibilité.

Jon Cairns

VP, Global Solution Consulting chez Nextthink

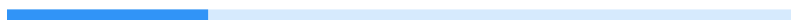


Avantages et coûts pour l'entreprise

Vanson Bourne a cherché à dresser un état des lieux de l'expérience numérique des salariés (DEX) et à évaluer son impact sur leur expérience au sens large. Les employeurs prennent-ils vraiment la DEX au sérieux ? Quels sont les axes d'amélioration ? Les résultats de l'étude en disent long sur ces questions.



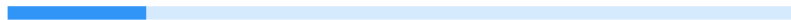
Estimation de la satisfaction



25%

D'après les dirigeants IT interrogés, un salarié sur quatre serait « totalement satisfait » de son expérience numérique dans son environnement de travail

Satisfaction réelle



17%

En réalité, le taux de satisfaction des salariés interrogés sur leur DEX se situe presque 10 points en-dessous

Faibles attentes



32%

Une plus large proportion des sondés (côté IT et côté utilisateurs) se dit « totalement satisfaite » de son expérience au travail au sens large



VISIONNER LA VIDÉO

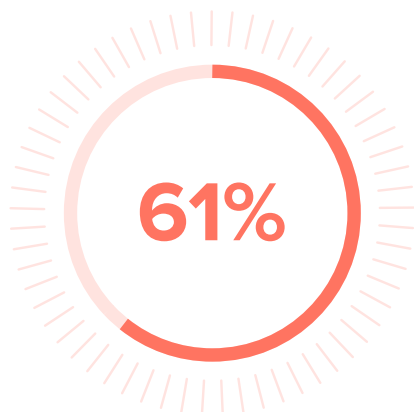


“ Il est très important pour nous de nous inscrire dans la durée. Une fois un premier but atteint, comment enchaîner sur le prochain objectif, et ainsi de suite pour créer une boucle vertueuse d'amélioration ?

Arnaud Pire

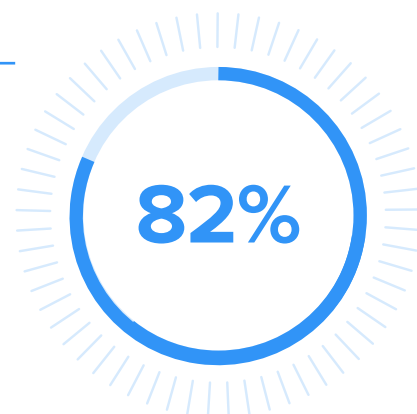
Senior Manager IT,
Toyota Motor Europe

L'expérience numérique des salariés, maillon faible de l'expérience collaborateur ?



Pourcentage de salariés interrogés pour qui les interruptions de service IT font partie des choses admises dans leur entreprise.

La volonté d'avoir une meilleure DEX est très forte chez les salariés, puisque 82 % des sondés déclarent que leur employeur devrait agir davantage dans ce domaine.



L'amélioration de l'expérience salarié passe par le digital:

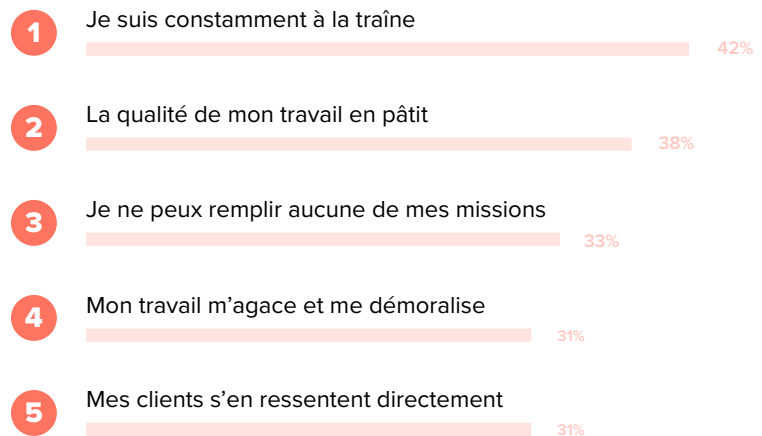
- Les dirigeants IT estiment que 25 % de leurs utilisateurs sont « totalement satisfaits ». De leur côté, les salariés interrogés font état d'un taux de satisfaction bien inférieur (17 %).
- L'expérience globale des collaborateurs, c'est-à-dire la somme des expériences vécues au travail, fait davantage d'heureux puisque 32 % des sondés se disent « totalement satisfaits ».
- Sachant que 61 % déclarent que les interruptions de service font partie des choses admises dans leur entreprise, il n'est pas surprenant que 82 % des salariés attendent de leur employeur qu'il agisse davantage pour améliorer leur expérience numérique.



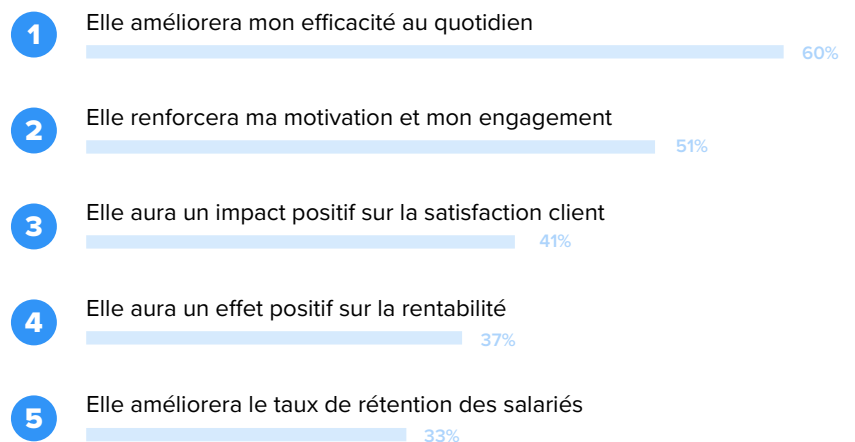


Expérience numérique des salariés : risques et avantages

Les cinq grandes conséquences d'une mauvaise expérience numérique [réponses des utilisateurs]



Les cinq grands avantages d'une meilleure expérience numérique [réponses des utilisateurs]



“

L'expérience numérique des salariés joue un rôle très important dans leur expérience globale au travail. De nombreux professionnels évaluent leur entreprise au travers des équipements et des applications qui sont mis à leur disposition. À mesure que le télétravail se développe, de nombreux collaborateurs vont être appelés à interagir avec leurs collègues via des canaux digitaux.

Jon Cairns

Vice-président, Global Solution Consulting chez Nextthink

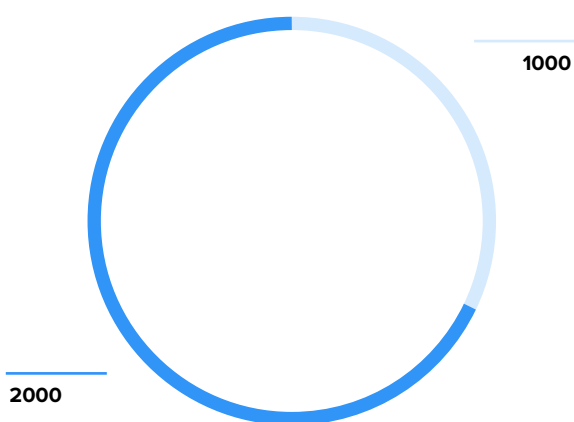


À PROPOS DE CETTE ENQUÊTE

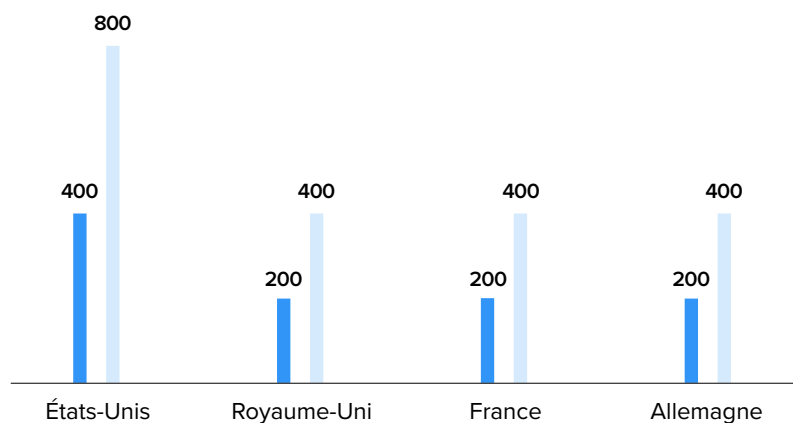
Vanson Bourne a interrogé 3 000 dirigeants IT et salariés en novembre et décembre 2019. L'échantillon était réparti comme suit:

■ Salariés ■ Dirigeants IT

Type de sondés



Pays des sondés



À PROPOS DE NEXTHINK

Nextthink s'impose comme le leader mondial de la gestion et du pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs dans l'entreprise. Nos solutions permettent aux entreprises de créer un environnement de travail numérique placé sous le signe de la productivité en offrant une expérience numérique optimale aux collaborateurs. Grâce à une combinaison d'analyse des usages en temps réel, la collecte du ressenti des utilisateurs et l'automatisation, Nextthink aide les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.

Des questions sur la plateforme Nextthink ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)