

L'expérience collaborateur à l'ère de l'Everywhere Workplace : pourquoi le département IT doit être à l'avant-garde

Le changement a été abrupt et très souvent il est intervenu d'un jour à l'autre. Dans le monde entier, les mesures gouvernementales ou les politiques d'entreprises ont entraîné la fermeture des bureaux. Des millions de collaborateurs se sont retrouvés en télétravail, au fur et à mesure que les mesures sanitaires liées à la pandémie de COVID-19 étaient appliquées. Les départements IT ont cherché dans l'urgence des solutions pour maintenir la productivité des entreprises.

Deux ans plus tard, le télétravail ne fait qu'augmenter, car les équipes IT trouvent de nouvelles façons de booster l'expérience des collaborateurs, où qu'ils se trouvent, et quels que soient le moment et la façon dont ils travaillent. Les logiciels, les périphériques et les réseaux garantissent la connectivité des collaborateurs afin qu'ils puissent travailler correctement. Grâce aux applications et aux plateformes modernes, les employés participent à des vidéoconférences et collaborent à l'échelle mondiale. Là encore, c'est avec l'aide du département IT.

Ces initiatives complexes et publiques ont permis au département IT de gagner en visibilité auprès des collaborateurs et de la direction. Cette évolution a changé la donne : stimulées par ce contexte dynamique, les équipes IT s'éloignent de leurs fonctions habituelles pour jouer un rôle plus stratégique.

Ces premiers passages au télétravail n'étaient pourtant que les prémices de l'évolution récente du département IT. Aujourd'hui, alors que les entreprises doivent gérer l'impact de la « Grande réévaluation » et de la « Grande démission », une nouvelle injonction émerge : il faut repenser l'expérience des collaborateurs, via des interactions basées sur les technologies. Autrement dit, il faut construire une expérience digitale pour que les collaborateurs bénéficient d'une plus grande autonomie conciliée à une flexibilité totale.

C'est au département IT qu'il incombe de dessiner ce paysage moderne, quitte à empiéter sur les prérogatives des RH. Parce que, plus que jamais, le département IT est à l'avant-garde de l'expérience collaborateur. La transformation est en marche.

C'est désormais dans l'Everywhere Workplace que les collaborateurs travaillent. Coordinné et optimisé par le département IT, ce nouvel espace de travail autonomise les employés.

Le département IT choisit et déploie les plateformes, les applis et les expériences grâce auxquelles les travailleurs resteront connectés, qu'ils soient en salle de conférence ou dans un espace de coworking.

Le département IT bâtit les fondations solides de l'expérience collaborateur, puisque la réussite des collaborateurs est conditionnée par la mise à

disposition de technologies hautement optimisées, toujours accessibles et d'une grande intuitivité.

Aujourd'hui, c'est à l'IT qu'il incombe de définir les fondations d'un environnement de travail positif et productif. Le département IT est ainsi le propriétaire de l'expérience collaborateur. Autant de responsabilités stratégiques qui vont à l'avenir augmenter et s'accélérer. C'est pourquoi les responsables IT ne doivent absolument pas manquer cette opportunité.

Cet eBook présente les transformations et les tendances émergentes qui influent sur ce besoin d'expérience collaborateur améliorée, ainsi que le rôle unique que joue aujourd'hui le département IT. Si vous comprenez les forces qui transforment notre environnement professionnel collectif, et pourquoi les technologies comme l'IA et l'automatisation jouent un rôle croissant dans l'expérience proposée aux collaborateurs, vous serez mieux à même de soutenir votre équipe dans cette évolution permanente et, par la même occasion, d'accroître l'influence du département IT dans votre entreprise.

## Comment le rôle de l'IT évolue et progresse dans le nouveau paysage de l'entreprise

Le passage initial au télétravail a créé un tsunami d'exigences immédiates pour le département IT suivi d'une demande accrue en dépannage. Toutefois, l'Everywhere Workplace est maintenant la norme. Désormais, les entreprises sont prêtes pour les prochaines transformations high-tech, centrées autour de l'expérience des collaborateurs.

Cependant, cette transformation n'est pas aussi clairement définie que les initiatives traditionnelles d'expérience collaborateur menées par les RH. En général, les équipes RH se concentrent sur des besoins culturels bien définis, comme aider les collaborateurs à mieux équilibrer vie professionnelle et vie privée, améliorer les opportunités de reconnaissance professionnelle, ou cultiver un sentiment d'appartenance et d'inclusion.

Ces projets ne sont pas simples, mais ils sont généralement accompagnés d'objectifs et de KPI spécifiques, que l'on peut mesurer à l'aide d'enquêtes et de questionnaires d'évaluation en ligne, ou lier à des données de recrutement ou de rétention du personnel.

Il n'existe cependant aucune feuille de route bien définie d'une expérience collaborateur numérique réussie, ni même de garde-fous pour ce qui constitue une bonne expérience. Toutefois, cela ne doit pas empêcher votre équipe (ou vous-même) d'aller de

l'avant et d'identifier les moyens d'améliorer l'expérience collaborateur tout en liant publiquement cette initiative des objectifs professionnels plus larges, comme la satisfaction et la rétention des collaborateurs.

Pour ce faire, il faut commencer par prendre du recul, et comprendre les besoins et priorités de haut niveau de l'entreprise, ainsi que les obstacles à la réussite des collaborateurs. En s'appuyant sur ces informations, les équipes IT peuvent créer des conditions qui répondent aux besoins des collaborateurs et aux KPI de l'entreprise. Par exemple :

- La productivité baisse-t-elle au fur et à mesure que les collaborateurs passent au télétravail ou à un mode de fonctionnement hybride ?
- Le turnover a-t-il augmenté, malgré une plus grande flexibilité ?
- Les KPI comme le délai de mise sur le marché, le taux de ventes ou le recrutement ont-ils été impactés ces derniers mois ?

Ce ne sont là que quelques-uns des exemples. En examinant de près ces besoins, vous et votre équipe IT serez dans une position idéale pour créer des stratégies d'expérience et des structures technologiques capables de relever les plus grands défis de votre entreprise... Et vous pourrez les relier à ce qui importe le plus.

## Évaluation des initiatives IT à travers le prisme de l'expérience collaborateur

La transformation du département IT en moteur central de l'expérience collaborateur est relativement nouvelle. C'est pourquoi il n'existe aucun guide reconnu qui définisse ce qu'est une bonne expérience collaborateur digitale. Toutefois, quelques caractéristiques essentielles garantissent que les projets IT répondent bien aux principaux besoins et objectifs. Une fois que vous avez établi la liste des outils et solutions IT à mettre en place, il est important de les évaluer en fonction de 3 critères - productivité, contextualisation et sécurité - avant de les mettre en œuvre.

1

### **Productivité : cette nouvelle initiative va-t-elle soutenir, encourager ou améliorer la productivité des collaborateurs ?**

Qu'ils soient au bureau ou en télétravail, vos collaborateurs doivent avoir le même niveau de productivité (et de réussite). Supposez qu'un télétravailleur ne puisse pas accéder à un fichier, joindre un collègue, transmettre son travail pour révision ni exécuter toute autre tâche essentielle. C'est un problème, et une expérience collaborateur négative pour cette personne, ainsi que pour tous les autres intervenants internes et externes, directement impactés par ce blocage.

Les collaborateurs, qu'ils soient au bureau ou en télétravail, veulent une expérience de travail transparente. Ils veulent pouvoir se connecter et instantanément accéder à tout ce dont ils ont besoin pour leur travail. Les équipes IT doivent être capables de répondre à ces besoins, indépendamment du périphérique, de la plateforme ou de la situation géographique. Les options de self-service comme les vidéos de formation, les procédures de dépannage, ou même l'aide automatisée par chatbot ou assistant virtuel sont des leviers de productivité, car elles garantissent que les collaborateurs disposent d'un support 24x7, sans attente.

Les communications multicanales asynchrones soutiennent également la flexibilité et l'expérience des collaborateurs. Par « flexibilité », nous entendons non seulement la possibilité pour les collaborateurs de choisir où ils travaillent, mais aussi quand. Des communications asynchrones sur tous les canaux garantissent que les parties concernées peuvent participer et travailler sur la plateforme de leur choix au moment qui leur convient. Les aspirations des collaborateurs à plus de flexibilité sont ainsi satisfaites, ce qui se traduit par une meilleure expérience collaborateur.

Ce qui paraît évident sur le papier n'est pas toujours facile à mettre en place. De nombreuses entreprises en sont loin. 72 % des collaborateurs déplorent qu'ils ne trouvent pas les informations dont ils ont besoin avec le système actuel de leur entreprise. Pour beaucoup, c'est la connectivité la plus élémentaire qui pose problème.

2

### **Contextualisation : cette nouvelle initiative prend-elle en charge les préférences des collaborateurs et une expérience sur tous les canaux ?**

Quel que soit leur mode de travail (à distance ou non), vos collaborateurs passent d'un périphérique et d'une plateforme à l'autre tout au long de la journée. 74 % disent en utiliser au moins deux et 52 %, au moins trois. De plus, en moyenne, les collaborateurs utilisent 11,5 systèmes de façon régulière.

Lorsque les collaborateurs sont en mesure de passer de façon transparente d'un périphérique et d'une plateforme à l'autre, la productivité des individus et des équipes est améliorée, quel que soit leur environnement. Par exemple, supposez qu'un collaborateur crée un fichier de conception partagé, puis le transmette pour révision et commentaires via un outil interne de gestion de projets. Toutefois, il souhaite continuer à accéder à ce fichier, consulter les commentaires et être capable de le partager depuis son périphérique mobile, sans devoir attendre, sans jongler avec plusieurs profils et sans recommencer depuis le début.

Pour garantir ce type d'expérience à vos collaborateurs, il faut identifier et intégrer des outils et des applications qui fonctionnent de façon transparente sur plusieurs types de périphériques. 71 % des collaborateurs disent rechercher « le même niveau de technologie au travail (simple, intuitif et facile) que dans leur vie personnelle ».

3

### **Sécurité : cette nouvelle initiative est-elle sûre, pour le collaborateur comme pour l'entreprise ?**

Bien que ce ne soit pas toujours la première préoccupation des collaborateurs, la sécurité est au cœur des préoccupations des employeurs. Même si la plupart ont mis en place des plans de cybersécurité, une écrasante majorité des entreprises internationales a connu au moins un incident de cybersécurité au cours de l'année écoulée. Les vulnérabilités se multiplient dans la chaîne d'approvisionnement, et l'on constate une explosion du nombre de cyberattaques et de ransomwares. Les entreprises investissent donc davantage dans la gestion intégrée des risques et dans des cyberoutils interdisciplinaires capables de protéger les réseaux et les données sensibles.

Au moment d'évaluer des technologies et des solutions, il est important de prendre en compte la sécurité. Les applis mobiles, le cloud computing et l'augmentation du BYOD (Bring-Your-Own-Devices) ont augmenté les surfaces d'attaque. On a donc besoin d'un contrôle d'accès plus strict. Ces mesures de sécurité supplémentaires sont importantes, mais elles peuvent ralentir les collaborateurs et rendre leur expérience moins agréable. En effet, un mot de passe oublié ou une perte d'accès à des fichiers peuvent nuire à la productivité tant que le problème n'a pas été résolu par le département IT.

Même si ces mesures revêtent un caractère important, le département IT doit trouver le juste équilibre entre sécurité, productivité et accessibilité. Par exemple,



une authentification compliquée, des connexions à distance défectueuses et un manque d'accès aux informations essentielles nuisent à l'expérience des collaborateurs et freinent leur productivité. Les mesures de sécurité supplémentaires ne doivent pas causer de désagrément, et s'appliquer facilement à tous les périphériques, plateformes et points d'accès, pour garantir aux collaborateurs un accès à distance 24x7.

## Alors... Que faut-il faire pour offrir une bonne expérience numérique aux collaborateurs ?

Cette nouvelle vision de l'IT est puissante. Cependant, avec des équipes surchargées, et la nécessité constante de prendre en charge le télétravail et le mode hybride, relever le défi de l'expérience collaborateur peut sembler plus facile à dire qu'à faire.

Et c'est le cas. De plus, cette évolution braque le projecteur sur les équipes IT et leur capacité à établir une stratégie, à la mettre en œuvre, et à répondre aux exigences changeantes de l'entreprise et des collaborateurs en matière d'expérience.

Pourtant, cette vision est tout à fait réalisable. Il faut d'abord intégrer les bons outils, plus précisément, l'IA et l'automatisation intelligente. Non seulement l'IA et l'automatisation allègent la pression des équipes IT, mais les workflows automatisés améliorent l'expérience des collaborateurs : interactions plus fluides, meilleur self-service et résolution plus rapide des incidents.

Bien que 67 % des décideurs affirment [que la pandémie a contribué à accélérer les initiatives ou a augmenté](#)

[l'adoption des offres d'automatisation des services IT](#), votre entreprise ou votre équipe découvre peut-être l'IA et l'automatisation. Même dans ce cas, il existe de nombreuses façons de commencer progressivement, ou d'exploiter vos systèmes existants. Quelques exemples :

- Passez d'un processus manuel de résolution des incidents à une gestion automatisée des services, surtout pour les tâches manuelles peu complexes, mais générant un gros volume de tickets. En automatisant le traitement des demandes courantes, à faible valeur, adressées au centre de support IT (comme l'optimisation des navigateurs ou la réinitialisation des mots de passe), les équipes IT garantissent une résolution proactive des problèmes et améliorent le niveau de services.

Pour commencer, analysez les données du système de gestion des incidents et des demandes, et déterminez ce qui exige vraiment une intervention humaine et ce qui peut être automatisé.

Avec la mise en place d'un système automatisé, les collaborateurs peuvent émettre des demandes de service, qui seront immédiatement traitées de façon automatisée. Plus besoin d'attendre l'intervention du centre de support.

- Intégrez des chatbots intelligents ou des assistants IT virtuels pour aider les collaborateurs à résoudre leurs problèmes en self-service et/ou aider les analystes IT à accélérer la résolution des incidents.

Souvent, le collaborateur n'est pas capable de déterminer les services ou le support dont il a besoin. En s'appuyant sur l'IA, l'agent de support virtuel dirige les utilisateurs vers des solutions potentielles, sur la

base de mots-clés ou d'expressions courantes, puis il les guide via une vidéo décrivant pas à pas le processus ou des instructions de dépannage simples à suivre. Pour l'entreprise, cela se traduit par des gains de productivité : la période d'inactivité du collaborateur est réduite et il peut plus rapidement reprendre son travail. Quant au département IT, l'automatisation présente un avantage non négligeable : plus besoin d'avoir du personnel qualifié dédié à ces tâches d'assistance. Plus les collaborateurs s'habituent à ce type d'option en self-service, moins ils sont dépendants des disponibilités de vos analystes en service desk, et plus l'entreprise génère des économies.

- Implémentez l'autoréparation et l'autosécurisation automatisées pour surveiller et résoudre proactivement les incidents. Par exemple, un robot peut détecter les navigateurs peu performants et lancer des mises à jour en arrière-plan pendant que le collaborateur travaille, tout cela sans interaction humaine.
- Appliquez un routage intelligent des demandes de support sur plusieurs canaux. Ces processus exploitent l'IA pour diriger les demandes des collaborateurs vers l'agent de service approprié, le support IT ou le portail en self-service, sans nécessiter d'opération manuelle. Cela réduit le nombre d'étapes et de ressources IT requises, et accélère la résolution des incidents.

Ces initiatives peuvent avoir un impact significatif, à la fois sur vos équipes IT et les collaborateurs extérieurs, sans que vous ayez besoin de transformer votre infrastructure IT existante ou de repenser les workflows collaborateur. Les résultats sont concrets et mesurables : 55 % des équipes IT déclarent que l'automatisation des services leur a permis de gagner une à huit heures par demande de service. 12 % disent qu'elles gagnent un à deux jours par demande.

Une fois l'IA et l'automatisation en place, l'étape suivante consiste à relier votre travail aux KPI de l'entreprise. En passant du temps, dès le début, à comprendre les objectifs de l'entreprise, vous pourrez facilement lier ces déploiements intelligents aux KPI, et mieux quantifier leur valeur au-delà de l'IT.

Et une fois ces connexions orientées données bien établies, il vous restera à faire connaître leurs avantages. Trop souvent, les dirigeants et autres acteurs critiques ne sont pas conscients de l'impact des projets IT sur l'entreprise. Par exemple, 85 % des PDG affirment que leur entreprise a accéléré ses initiatives digitales pendant la pandémie, mais la plupart sont incapables d'expliquer leur stratégie ou les progrès accomplis. Ils savent seulement qu'ils ont investi dans l'IT.

En faisant connaître non seulement les nouveaux projets, mais aussi leur impact direct sur les KPI (fidélisation, recrutement et productivité, par exemple) et sur le chiffre d'affaires, votre équipe et vos initiatives bénéficieront d'une plus grande attention, d'une plus grande reconnaissance et d'un plus grand soutien.

C'est un point fondamental, car les exigences en matière de télétravail, de fonctionnement hybride et d'expérience collaborateur continuent à évoluer et vont perdurer. Il y a là pour le département IT une incroyable opportunité de se positionner en acteur du changement, de se faire connaître et de créer une expérience collaborateur disruptive. Les équipes IT peuvent ainsi imaginer et mettre en place des lieux de travail dynamiques prenant en charge les besoins immédiats des collaborateurs, tout en créant une structure adaptée au futur : des environnements qui optimisent l'expérience numérique des collaborateurs, et valorisent les responsables et équipes IT qui orchestrent ces expériences de qualité.

The logo for ivanti, featuring the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the other letters are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".A vertical decorative bar on the right side of the page, consisting of a red-to-orange gradient rectangle.

[ivanti.fr](https://www.ivanti.fr)

33 (0)1 76 40 26 20

[contact@ivanti.fr](mailto:contact@ivanti.fr)