

+ 134:23:454:12

aruba

a Hewlett Packard
Enterprise company

Les bonnes technologies libèrent le potentiel de l'espace de travail numérique

Une étude sur l'espace de travail numérique met en avant des bénéfices tangibles, mais les entreprises doivent se préparer aux risques pour la sécurité des données

Business Strategy

Innovation

Branding

Marketing

Solution

Analysis

Ideas

Success

Management

23:35:

Business

Innovation

Branding

Solution

Marketing

Analysis

Ideas

Success

Management

Résumé analytique

Comment travaillerons-nous dans le futur ? Quelle que soit la réponse, il est acquis que la technologie jouera un rôle central. Les avancées dans les domaines de la mobilité, de l'Internet des objets (IoT), du cloud et de l'intelligence artificielle suscitent de formidables perspectives, mais les entreprises sauront-elles trouver la bonne formule ? Ces investissements se révéleront-ils payants ? Cette étude s'intéresse aux aspects humains et technologiques de l'espace de travail afin d'aider les décideurs informatiques et commerciaux à comprendre les avantages et les risques d'un espace de travail numérique.

Aujourd'hui, les employés n'encouragent pas seulement la consumérisation de l'informatique, mais accélèrent également la consumérisation de l'espace de travail. Cette évolution du comportement et des attentes des employés redéfinit la façon dont les entreprises envisagent le rôle de la technologie dans l'espace de travail. Comme le suggère l'étude présentée dans ce rapport, les espaces de travail davantage tournés vers le numérique favorisent non seulement la productivité, mais également le bien-être des employés, leur motivation et leur satisfaction professionnelle. Les entreprises qui investissent dans la création d'un espace de travail numérique disposeront d'un véritable avantage concurrentiel. En effet, les avantages du déploiement d'une nouvelle technologie d'espace de travail ne se limitent pas seulement à aider les salariés à effectuer leurs tâches plus rapidement, mais également à rendre le processus plus collaboratif et agréable.

Dans le même temps, elles doivent prendre conscience des menaces croissantes pesant sur la sécurité des informations et qui constituent désormais un problème récurrent dans des entreprises de plus en plus connectées. Selon notre étude, le problème provient autant des défaillances humaines que de la conception de l'espace de travail numérique.

Pour comprendre les facteurs des évolutions portées par les employés dans l'espace de travail, et aider les entreprises à faire de cette évolution un véritable avantage concurrentiel, Aruba a mené une étude mondiale auprès de 7 000 employés dans 15 pays. L'étude présente les niveaux d'adoption actuels et les différentes attitudes vis-à-vis de l'espace de travail numérique, ses avantages et la façon dont il affecte le comportement des collaborateurs.

Ce rapport s'intéresse plus spécifiquement aux quatre grands thèmes qui ressortent :



Tendance #1

La promesse de l'espace de travail numérique est déjà une réalité et façonne l'avenir du travail : Poussé par les avancées de la technologie grand public et les espaces plus intelligents basés sur l'IoT, l'espace de travail physique devient de plus en plus interactif et personnalisé, permettant ainsi d'augmenter la productivité et l'efficacité des employés, tout en optimisant leur collaboration.



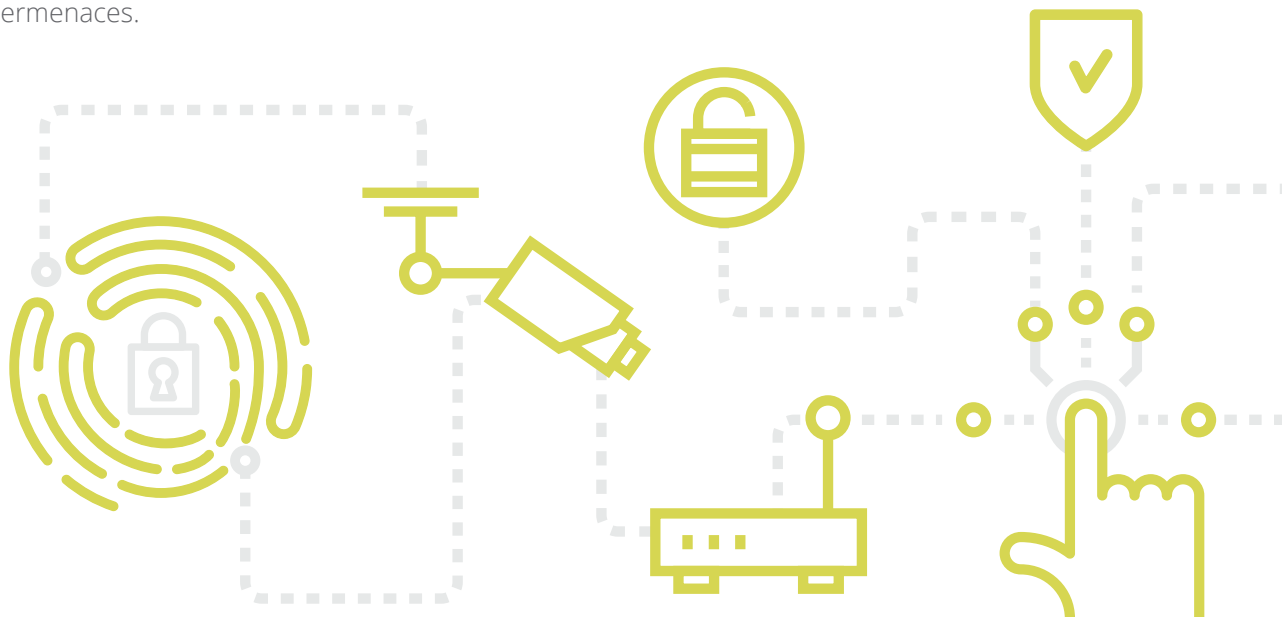
Tendance #2

La montée en puissance des Révolutionnaires du numérique – au-delà d'une meilleure productivité, les outils numériques offrent également de nombreux avantages aux employés : En plus d'être plus efficaces et productives, les entreprises qui utilisent le plus la technologie et l'IoT observent une amélioration de la satisfaction professionnelle de leurs employés, de leur bien-être, de leur développement professionnel et de leur satisfaction personnelle. Nos recherches ont également permis de faire une distinction entre les personnes que nous pouvons qualifier de « Révolutionnaires du numérique », c'est-à-dire les employés travaillant dans des espaces de travail entièrement numériques dans lesquels les nouvelles technologies sont largement répandues, et les « Retardataires du numérique », qui désignent les personnes moins impliquées et qui risquent de se retrouver à la traîne.



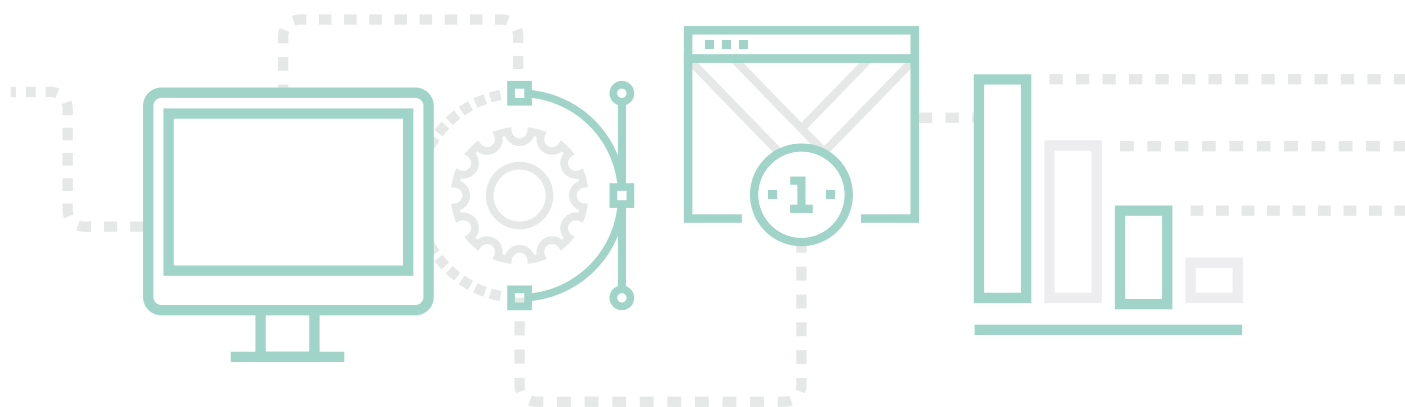
Tendance #3

Les risques pour la sécurité proviennent des actions des employés : Les nouveaux outils numériques et les environnements basés sur l'IoT suscitent de nouveaux risques en matière de cybersécurité. Pour se protéger, les employeurs doivent non seulement agir sur l'infrastructure de leur espace de travail et la sécurité du réseau, mais également sur le comportement de leurs collaborateurs. Notre étude révèle que les employés continuent à prendre des risques en matière de connectivité et de sécurité des informations, même en ayant pleinement conscience des cybermenaces.



Tendance #4

L'avenir s'annonce radieux – les avancées permanentes du numérique et de l'automatisation ouvrent la voie à de meilleures expériences d'utilisation de l'espace de travail : Alors que l'automatisation peut être perçue comme une menace pour la sécurité au travail, notre étude a mis en évidence que les avantages qui peuvent en découler suscitent un grand enthousiasme, notamment en ce qui concerne la création d'environnements de travail plus intelligents et intuitifs permettant aux collaborateurs de travailler plus efficacement.



Outre une analyse de ces attitudes et comportements, ce rapport contient des recommandations visant à aider les responsables informatiques à saisir les opportunités des technologies numériques émergentes. Avant toute chose, les entreprises doivent évaluer précisément ce qui inspire et responsabilise leurs collaborateurs, et repenser le rôle de la fonction informatique dans la conception d'environnements de travail à la pointe de la technologie, qui améliorent la productivité et la satisfaction des collaborateurs.

Comment avons-nous détecté et identifié le « Révolutionnaire du numérique » ?

Les deux groupes (les Révolutionnaires et les Retardataires) ont été identifiés en distinguant les personnes ayant déclaré disposer d'un espace de travail complètement numérique, dans lequel les nouvelles technologies sont largement répandues, et celles ayant indiqué utiliser peu, voire pas du tout, la technologie.

TENDANCE #1:

La promesse de l'espace de travail numérique est déjà une réalité et façonne l'avenir du travail

La technologie de l'espace de travail ne désigne plus uniquement les outils mis à disposition par l'entreprise, mais tout l'environnement de travail qu'elle crée



La tendance

Alors que les entreprises utilisent de plus en plus les canaux numériques pour communiquer et travailler, la nature du travail se diversifie. Il ne s'agit plus seulement désormais d'utiliser des smartphones et de sécuriser les connexions Wi-Fi. Aujourd'hui, l'espace de travail numérique évolue pour passer d'un environnement de bureau traditionnel à un environnement au sein duquel l'intégralité de l'infrastructure et l'espace physique sont conçus autour des outils numériques, et optimisés par ces derniers.

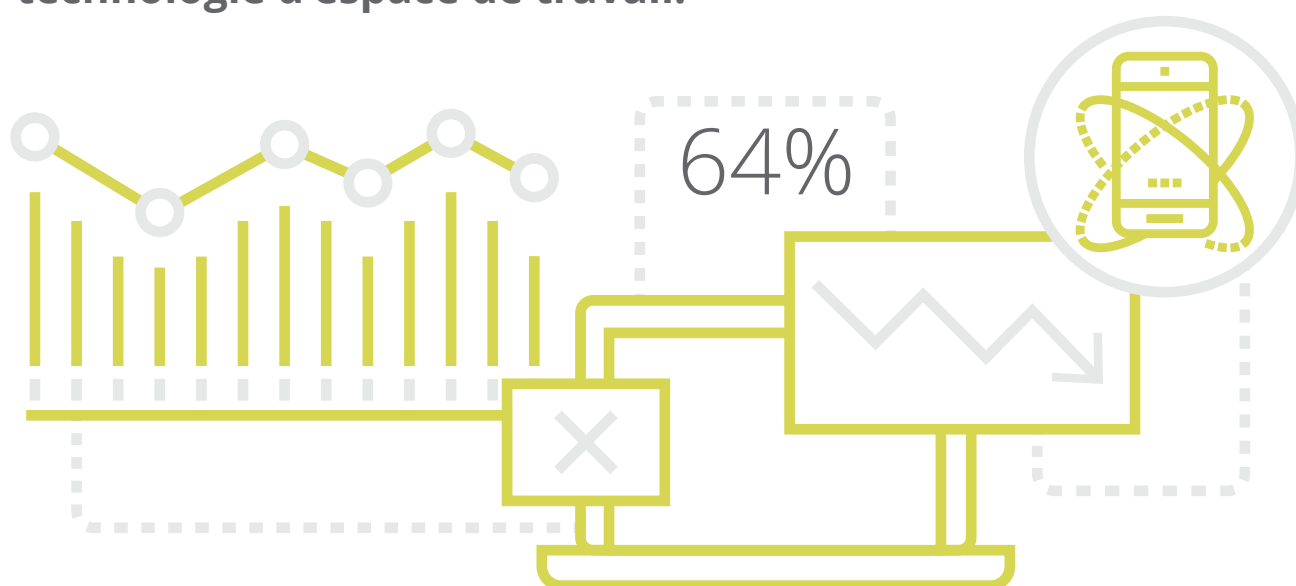
Notre étude a montré non seulement une adoption importante des technologies courantes, allant du Wi-Fi (réponse citée par 82 % des entreprises interrogées) à la cybersécurité (67 %) et aux applications de cloud (43 %), mais également un intérêt pour une nouvelle génération de technologies. Brouillant les frontières entre les installations et les fonctions gérées par le service informatique, ces technologies basées sur l'IoT automatisent le contrôle de la température et l'éclairage (24 %), la technologie audiovisuelle sans fil et à activation vocale qui équipe les salles de conférence (23 %) et les applications mobiles professionnelles personnalisées (23 %) pour fournir des informations fondées sur la localisation.

La consumérisation de la technologie est visible dans l'intérêt marqué des employés pour un espace de travail avant tout numérique. Près de deux tiers des salariés interrogés dans le cadre de notre étude (64 %) ont déclaré craindre que leur entreprise ne se retrouve à la traîne faute d'avoir intégré une nouvelle technologie d'espace de travail. De plus, 71 % ont déclaré penser que l'espace de travail du futur devrait être entièrement automatisé, 72 % estimant qu'il devrait devenir un environnement totalement interactif capable de se mettre à jour et de s'adapter automatiquement, tandis que 61 % souhaitent donner un plus grand rôle à la réalité virtuelle et augmentée.

Les collaborateurs attendent de plus en plus d'un environnement de travail axé sur le numérique qu'il contribue à améliorer toutes les opérations, du contrôle de la température dans les bureaux à la réservation des salles de réunion. Alors que les technologies grand public toujours plus perfectionnées (comme la domotique, par exemple) font désormais partie intégrante de la vie personnelle de la plupart des employés, ces derniers s'attendent à bénéficier des mêmes avantages sur leur lieu de travail.

Les résultats de l'étude sont sans appel : les entreprises et les espaces de travail qui ne prennent pas une longueur d'avance sur la nouvelle génération de technologies risquent de limiter les performances de leurs collaborateurs et de perdre leur avantage concurrentiel.

Près de deux tiers des salariés interrogés dans le cadre de notre étude (64 %) ont déclaré craindre que leur entreprise ne se retrouve à la traîne faute d'avoir intégré une nouvelle technologie d'espace de travail.



“ Dans tous les secteurs d'activité, alors que les entreprises se démènent pour faire face à l'évolution rapide des attentes en matière de modes de travail, nous observons un intérêt croissant pour les lieux axés sur l'humain. Il est nécessaire d'associer les avancées technologiques (y compris en matière de mobiliers) aux sciences cognitives afin d'aider les gens à travailler différemment. En plus de proposer aux employés des expériences de travail uniques et exceptionnelles, cela permettra également aux entreprises d'attirer et de conserver les meilleurs talents. ”

Joseph White, Directeur de la stratégie, de la conception et de la gestion de l'espace de travail chez Herman Miller

Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour le service informatique ?

- **Investir dans l'espace de travail numérique est un gage de réussite :** les responsables informatiques qui investissent dans les nouvelles technologies de l'espace de travail sont en phase avec l'évolution des besoins des employés.
- **Vous avez besoin d'une feuille de route et de partenaires :** Une majorité d'employés à travers le monde (64 %) estime que les bureaux traditionnels vont devenir obsolètes. Les services informatiques sont donc clairement invités à travailler avec les chefs d'entreprise, les employés et les autres parties prenantes pour établir la feuille de route de l'espace de travail numérique interactif.
- **Le futur se prépare aujourd'hui :** commencez par déterminer si votre infrastructure technologique sous-jacente est suffisamment souple pour pouvoir prendre en charge les nouveaux cas d'utilisation. Si ce n'est pas le cas, planifiez-le dès maintenant afin que l'informatique ne devienne pas un frein.

TENDANCE #2:

La montée en puissance des Révolutionnaires du numérique : au-delà de la productivité, les outils numériques offrent de nombreux autres avantages aux employés



Alors que la technologie de l'espace de travail se généralise, les employés se divisent en deux catégories : ceux qui profitent des avantages offerts par les technologies numériques et ceux qui sont à la traîne

La tendance

Sans surprise, les différentes attitudes vis-à-vis de la technologie sur le lieu de travail, ainsi que son adoption, varient d'un employé à l'autre et d'une entreprise à l'autre. Dans notre étude, nous avons identifié deux grands groupes d'employés : Les « Révolutionnaires du numérique », c'est-à-dire les employés travaillant dans des espaces de travail entièrement numériques dans lesquels les nouvelles technologies sont largement répandues, et les « Retardataires du numérique » qui désignent les employés ayant fait part d'un manque d'outils numériques dans leur environnement de travail.

La technologie de l'espace de travail est souvent associée à l'efficacité et à la productivité, mais ce ne sont que quelques-uns des avantages offerts par la mise en œuvre d'un espace de travail numérique. Nous avons découvert que le fait de travailler dans des entreprises davantage axées sur le numérique apporte aux Révolutionnaires du numérique des avantages significatifs en termes de satisfaction personnelle et de bien-être.

Les « Révolutionnaires » désignent les personnes qui obtiennent, et attendent, une infrastructure numérique de leur employeur et sont davantage ouvertes aux avantages qu'elle peut apporter. Dans notre étude, 75 % des personnes interrogées ont déclaré que leur employeur les autorisait à utiliser au travail leur propre technologie personnelle, et 73 % ont indiqué que la technologie numérique leur avait permis d'améliorer leur productivité (contre 51 % pour les Retardataires).

Les Révolutionnaires ont constaté une amélioration significative de leur situation professionnelle et personnelle, aussi bien en termes d'équilibre vie privée-vie professionnelle que de motivation personnelle et de développement professionnel. Près de trois quarts (74 %) des personnes interrogées ont fait état d'une bonne ou très bonne satisfaction professionnelle, et 70 % ont indiqué être satisfait de l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée. Les Révolutionnaires sont également 59 % plus nombreux que les Retardataires à déclarer apprendre de nouvelles compétences dans l'espace de travail, 61 % plus nombreux à déclarer avoir réalisé différentes tâches au cours de la journée et 65 % plus nombreux à penser occuper un poste stratégique dans leur entreprise.

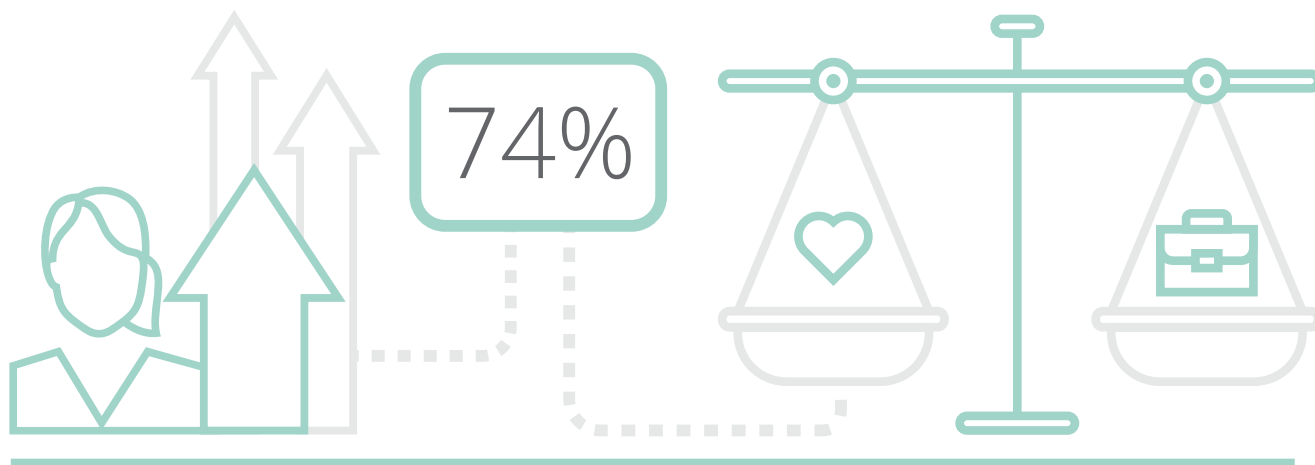
Les trois quarts des Révolutionnaires déclarent se sentir bien au travail, contre 50 % des Retardataires. Une proportion similaire (73 %) a vanté la culture des employés de leur entreprise, alors qu'ils ne sont que 39 % chez les Retardataires.

L'une des conclusions majeures de cette étude est que les Révolutionnaires sont également plus enclins à apprécier leur environnement de travail, et leur entreprise. La grande majorité (73 %) ont vanté la vision de leur entreprise, contre 38 % seulement des Retardataires. Enfin, 78 % ont émis un jugement positif sur leur environnement de travail, 75 % sur la culture d'entreprise et 67 % sur les niveaux de créativité.

Notre étude a montré qu'une technologie bien conçue et correctement mise en œuvre peut apporter des avantages considérables aux entreprises, non seulement en aidant les gens à mieux faire leur travail mais également à être plus heureux et plus impliqués dans leur travail. La technologie n'a pas à restreindre ou affaiblir la fonction des employés. En fait, elle peut même la soutenir et l'améliorer. Les récentes avancées technologiques servent de catalyseur aux entreprises pour encourager une relation plus productive entre les personnes et la technologie sur le lieu de travail et partout ailleurs.

La technologie peut être la force motrice du bien-être au travail. L'étude a montré que 80 % des collaborateurs déclarent accorder de l'importance au bien-être personnel et à la satisfaction professionnelle. Les entreprises devraient donc déjà avoir comme grande priorité de répondre à cette attente. Au vu de l'importance que la plupart des employeurs accordent désormais au bien-être des employés et à leur satisfaction professionnelle dans un marché du travail très concurrentiel, il n'a jamais été aussi urgent d'investir dans la création d'espaces de travail connectés et axés sur le numérique.

Près de trois quarts (74 %) des personnes interrogées ont fait état d'une bonne ou très bonne satisfaction professionnelle, et 70 % ont indiqué être satisfait de l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.



Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour le service informatique ?

- **Le bien-être et le confort des employés ne sont pas un phénomène de mode** L'étude montre que pour une écrasante majorité d'employés, le bien-être et la satisfaction professionnelle sont des éléments importants. Investir dans un espace de travail numérique de haute qualité est donc totalement justifié.
- **Il existe un lien direct entre l'espace de travail numérique et des collaborateurs plus compétitifs** : Les chiffres montrent que les Révolutionnaires du numérique sont 59 % plus nombreux que les Retardataires à acquérir de nouvelles compétences. Cela laisse entendre que la mise en place d'un espace de travail numérique bien conçu, en plus d'apporter des avantages immédiats en termes de productivité, constitue également un investissement dans le développement des employés, ce qui aura des effets positifs durables pour les entreprises.
- **Concevoir vos solutions autour de l'expérience utilisateur** : L'étude a montré que les investissements dans la technologie qui profitent le plus aux Révolutionnaires du numérique (comme les salles de conférence modernisées, les applications mobiles-cloud et les services de bâtiments intelligents) sont correctement conçus et mis en œuvre. Les ingénieurs réseau doivent donc travailler avec leurs homologues en charge du secteur, du développement des applications et du endpoint afin de développer ensemble des solutions innovantes.

TENDANCE #3:

Les risques pour la sécurité proviennent des actions des collaborateurs

Un espace de travail plus connecté est, par définition, plus vulnérable aux cyberattaques, risque qui est encore amplifié par le comportement des employés



La tendance

Même si l'espace de travail numérique offre des avantages indéniables aux entreprises et à leurs employés, il pose également de nouveaux défis. Une entreprise plus connectée utilisant des plateformes et des applications numériques est également plus exposée aux failles de sécurité. Alors que les entreprises investissent dans de plus grandes infrastructures physiques connectées et numériques, elles doivent également tout mettre en œuvre pour garantir la conformité avec la réglementation sur la confidentialité des données et la sécurité des informations. Les employeurs doivent connaître l'état d'esprit des employés qui portent la transition vers des espaces de travail plus technologiques.

Notre étude a montré que l'approche des employés peut s'avérer problématique pour les employeurs qui cherchent à limiter leur responsabilité en matière de cybersécurité. La bonne nouvelle est que les employés prennent en compte la cybersécurité, 52 % des personnes interrogées déclarant y penser en permanence ou régulièrement.

Toutefois, même en étant informés et conscients des protocoles de sécurité et de confidentialité de leurs entreprises, les employés continuent à avoir un comportement à risque pouvant les amener à contourner les mesures de sécurité traditionnelles. Un quart (25 %) d'entre eux se sont connectés à un réseau Wi-Fi ouvert potentiellement non sécurisé au cours des 12 derniers mois et 17 % ont autorisé une autre personne à utiliser leur appareil. Globalement, 70 % des employés ont admis avoir eu des comportements en ligne risqués au cours de l'année écoulée, soit en partageant ou en copiant leur mot de passe, en copiant des fichiers de travail sur un appareil personnel ou en se connectant à un réseau inconnu.

Tous ces comportements se sont produits malgré le fait que 92 % des employés aient déclaré être conscients de l'impact potentiel d'une violation des données de l'entreprise, 77 % ayant déclaré considérer la cybersécurité comme quelque chose de « très » ou d'« extrêmement » important. Le décalage entre la pensée et les actes sur les problèmes de cybersécurité est encore plus manifeste si vous considérez que 53 % seulement ont déclaré utiliser les logiciels de cybersécurité mis à leur disposition par leur employeur.

Étant donné les frais significatifs engendrés par les failles de cybersécurité, les entreprises doivent résoudre la question des employés qui sont plus laxistes dans leurs comportements au quotidien que ne le laisserait supposer leur attitude déclarée. Les entreprises ne peuvent pas se contenter d'investir dans des réseaux sécurisés et des logiciels de cybersécurité. Elles doivent également reconnaître les risques posés par l'erreur humaine, et comprendre que les employés les plus familiers avec les nouvelles technologies représentent peut-être un plus grand risque pour la sécurité que ceux qui en savent moins et se soucient moins des cybermenaces.

Globalement, 70 % des employés ont admis avoir eu des comportements en ligne risqués au cours de l'année écoulée.



Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour le service informatique ?

- **La multiplication des objets connectés crée davantage de points d'entrée :** Les stratégies de sécurité doivent suivre les utilisateurs et les objets, peu importe où ils se trouvent et comment ils ont pénétré dans le réseau.
- **La sécurité doit s'adapter aux comportements imprévisibles en permanente évolution :** Les professionnels de l'informatique ne peuvent pas partir du principe que les employés, quel que soit leur niveau, vont respecter les meilleures pratiques en matière de sécurité simplement parce qu'ils sont mieux formés ou conscients des risques en matière de cybersécurité. Le service informatique doit donc penser à protéger ses utilisateurs avec des outils de sécurité avancés faciles à utiliser, qui exploitent les analyses comportementales.
- **Un système mal conçu conduit à des comportements risqués :** Les technologies ou stratégies de sécurité mal conçues qui entravent la productivité des employés poussent les collaborateurs doués en informatique à contourner les mesures de protection de l'entreprise. Heureusement, une nouvelle génération de solutions de technologie, allant de la couche réseau à la couche applicative, permet aujourd'hui de trouver un meilleur équilibre entre l'ergonomie et la sécurité.

TENDANCE #4:

L'avenir s'annonce radieux : la technologie numérique et l'automatisation ouvrent la voie à un meilleur espace de travail

La technologie numérique va continuer à améliorer les expériences dans l'espace de travail et l'automatisation devrait être envisagée



La tendance

L'automatisation, couplée à l'apprentissage automatique, peut considérablement améliorer la productivité dans l'espace de travail et aider les employés à se développer dans des rôles plus stratégiques.

Notre étude a montré qu'une majorité écrasante d'employés (93 %), Révolutionnaires comme Retardataires, estime qu'une plus grande utilisation de la technologie numérique apportera des améliorations dans l'espace de travail. Parmi les personnes interrogées, un grand nombre estime que l'espace de travail de demain sera plus efficace (56 %), plus collaboratif (52 %) et créera un environnement de travail plus attractif (47 %). Une majorité (57 %) a déclaré pouvoir accepter de partager davantage de données personnelles en échange d'outils et d'expériences plus personnalisés.

“ La nature même du terme “espace de travail” est en pleine mutation, car les entreprises commencent à comprendre que pour être efficace, un espace de travail doit être centré sur l'expérience et prendre en compte les différents modes de travail quelle que soit la génération ou la personnalité des utilisateurs. Cela introduit de nouveaux processus où les solutions informatiques, les systèmes de bâtiment et le mobilier interagissent en harmonie avec les humains pour créer ces espaces. Quelle que soit la situation de votre entreprise, lorsque les espaces de travail deviennent des acteurs de l'expérience utilisateur, cela contribue au résultat financier. Après tout, les employés qui se sentent à l'aise dans un espace font leur travail. Les autres finiront par utiliser une autre solution qui leur convient davantage. ”

Francisco Acoba, Directeur général de Deloitte Stratégie & Opérations.

Cet optimisme généralisé pour la technologie et l'espace de travail auquel elle peut donner lieu s'applique également au domaine de l'automatisation. Près de trois quarts (71 %) des personnes interrogées ont déclaré être prêtes à travailler dans un espace de travail entièrement automatisé, où l'environnement de travail, comme l'éclairage et la température par exemple, pourrait être ajusté en temps réel en fonction des préférences des différents utilisateurs. Une proportion similaire (72 %) estime que tous les équipements de bureau (comme la hauteur des bureaux) devraient être automatiquement réglables, et que les données biométriques devraient remplacer les mots de passe. Au vu des tâches répétitives, peu intéressantes, manuelles ou semi-automatisées que l'on retrouve aujourd'hui dans de nombreux workflows d'entreprise, il n'est pas difficile de comprendre pourquoi les Révolutionnaires du numérique envisagent l'automatisation comme une opportunité d'acquérir de nouvelles compétences et de passer à des postes plus stratégiques.

L'automatisation peut également jouer un rôle majeur en aidant les entreprises à concilier la productivité de ses employés et la prise de risque, en luttant de manière proactive contre les menaces de sécurité inconnues dès leur apparition. Des approches telles que l'UEBA (User and Entity Behavior Analytics ou analyse du comportement des entités et utilisateurs) permettent d'effectuer des analyses en continu pour détecter des menaces ou des risques sur la base d'un profil, et ainsi détecter les anomalies sur le réseau et mettre en place des mesures préventives avant que le risque ne se propage, et avant même que l'équipe informatique ne s'en rende compte.

Si l'automatisation est souvent envisagée à moyen ou à long terme, notre étude rappelle que l'automatisation de l'équipement et de l'environnement de travail peut apporter dès aujourd'hui des avantages concrets. Elle indique qu'une grande majorité d'employés sont enthousiasmés par cette perspective et qu'ils sont prêts à faire des compromis, en acceptant par exemple de divulguer leurs données personnelles en échange d'outils personnalisés. La quasi-totalité des employés sont favorables à l'idée d'un espace de travail axé sur la technologie à tous les niveaux, qui pourrait les aider à se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée, à travailler de manière plus efficace et à être plus heureux au bureau.

Près de trois quarts (71 %) des personnes interrogées ont déclaré être prêtes à travailler dans un espace de travail entièrement automatisé, où l'environnement de travail, comme l'éclairage et la température par exemple, pourrait être ajusté en temps réel en fonction des préférences des différents utilisateurs.



Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour le service informatique ?

- **Investir dans des systèmes ouverts et programmables :** Une infrastructure centrale programmable et ouverte saura prendre correctement en charge les innovations permanentes et l'automatisation de l'espace de travail numérique.
- **Travailler en collaboration avec les secteurs d'activité au plus tôt et régulièrement :** D'autres services peuvent être à l'initiative des prochaines exigences de cas d'utilisation de l'espace de travail numérique. Connaître très tôt les autres parties prenantes, comme l'immobilier par exemple, permet au service informatique de participer aux discussions préliminaires concernant la stratégie et la conception.
- **Investir dans des outils prêts à prendre en charge les données et les analyses :** Le réseau, avec son potentiel de connectivité sécurisée et le contexte de l'identité et de la localisation, doit être considéré comme le « système nerveux central » de l'espace de travail numérique. Associez le réseau à d'autres systèmes contenant de nombreuses API de données pour concevoir les expériences utilisateur de nouvelle génération.

Conclusion

Aujourd'hui, le monde de l'entreprise est de plus en plus façonné et porté par des employés experts en technologie numérique, que nous appelons dans notre étude les « Révolutionnaires du numérique ». Ils n'attendent pas seulement de leurs employeurs qu'ils leur fournissent des outils informatiques et de communication ainsi qu'un espace de travail physique, mais également qu'ils les dotent d'un espace de travail axé sur le numérique toujours plus intelligent, interactif, personnalisé et automatisé.

La technologie de l'espace de travail n'est plus qu'un simple outil de facilitation conçu pour aider les gens à faire leur travail. Elle est un ensemble déterminant d'expériences adaptatives et interactives qui contribue à façonner l'identité de la culture d'une entreprise.

Les entreprises doivent accepter cette nouvelle réalité ; non seulement parce que c'est ce qu'attendent leurs actuels et futurs employés, mais également parce qu'elles peuvent en retirer des avantages concrets. Notre étude a montré qu'au-delà des avantages évidents en termes d'efficacité et de productivité, un espace de travail plus numérique permettait également d'améliorer le bien-être et la satisfaction professionnelle. Alors que les employeurs se battent pour recruter et conserver les meilleurs talents, la technologie va de plus en plus s'imposer comme un élément central de l'avantage concurrentiel.

Dans le même temps, les entreprises ne doivent pas perdre de vue les menaces de sécurité inhérentes au fait qu'elles sont de plus en plus connectées. L'attitude relativement laxiste des employés vis-à-vis des questions de cybersécurité que nous vous avons exposée dans cette étude constitue l'un des défis les plus urgents. Nous avons montré que les personnes n'agissent pas toujours conformément à leur niveau de connaissances sur les cybermenaces, et qu'une formation continue associée à des outils de sécurité plus avancés basés sur l'analyse comportementale peuvent être nécessaires.

Toutes les entreprises doivent avoir pour objectif de maximiser leur productivité sans pour autant compromettre leur sécurité. Pour cela, il est nécessaire d'encourager la coopération entre les services et de se concentrer davantage sur les expériences utilisateur et les capacités du système.

Les conclusions du rapport soulignent la nécessité pour les entreprises de donner à leurs responsables informatiques le budget et l'autonomie nécessaires pour pouvoir investir dans les nouvelles technologies, de sensibiliser leurs employés aux questions de cybersécurité et aux meilleures pratiques associées, et de leur fournir l'espace de travail et les outils qu'ils sont de plus en plus nombreux à demander.

Avec cette autonomisation, le service informatique devient un véritable acteur sur le plan technique mais également stratégique, et a un rôle essentiel à jouer pour créer les conditions assurant la réussite des employés. Les entreprises qui réussissent en tant qu'espaces de travail numériques sont celles qui commencent à considérer la technologie non plus comme un ensemble d'outils mais davantage comme une infrastructure essentielle. Pour cela, elles doivent également commencer à envisager le rôle et la mission de leur service informatique sous un nouveau jour.

Méthodologie de recherche

Au total, 7 000 employés ont été interrogés au cours des mois d'avril et de mai 2018. Les personnes ayant participé à cette étude travaillent pour des entreprises de toutes tailles, issues des secteurs publics et privés, avec une forte représentation des secteurs de l'industrie, de l'administration, du commerce, de la santé, de l'éducation, de la finance, de l'informatique, des nouvelles technologies et des télécommunications. Les entretiens se sont déroulés en ligne et par téléphone, avec une procédure de sélection à plusieurs niveaux visant à ne garder que les candidats remplissant les conditions spécifiées pour l'étude. Les personnes interrogées résidaient au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, aux Pays-bas, en Espagne, aux Émirats arabes unis, aux États-Unis, à Singapour, au Japon, en Australie, en Inde, au Brésil, au Mexique, en Chine et en Corée du Sud.

Cheatsheet informatique

Recommandations au service informatique pour améliorer l'espace de travail numérique

Créer une feuille de route de l'espace de travail numérique et identifier des partenaires

S'assurer que l'infrastructure sous-jacente est suffisamment flexible

Investir dans de nouvelles technologies d'espace de travail en phase avec l'évolution des besoins des employés

Concevoir des solutions autour de l'expérience utilisateur

Créer des stratégies de sécurité prêtes pour l'IoT qui suivent les utilisateurs et les objets

Effectuer des analyses pour s'assurer que la sécurité est en mesure de s'adapter aux comportements imprévisibles en permanente évolution

Investir dans des systèmes ouverts et programmables

Travailler en collaboration avec les secteurs d'activité pour concevoir un espace de travail ouvert et collaboratif

Associer le réseau à d'autres systèmes contenant de nombreuses API de données pour concevoir les expériences utilisateur de nouvelle génération