

L'AUTONOMISATION DES EMPLOYÉS :

Comment les applications améliorent les performances des travailleurs et des sociétés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique

Les nouvelles technologies ont un impact sur presque tous les secteurs en Europe et dans le reste du monde. N'est-il donc pas surprenant que ces mêmes technologies, plus spécifiquement les applications commerciales, viennent perturber la gestion même des sociétés, redistribuant les responsabilités et transformant les individus en acteurs de l'innovation ?

Forbes Insights s'est associé à VMware pour évaluer l'impact des applications commerciales, définies en tant que logiciels axés sur les employés et exploités par les utilisateurs finaux dans le cadre de leurs responsabilités professionnelles, sur les performances d'une société.

Nous avons interrogé 2158 directeurs informatiques et utilisateurs finaux, et présenté les résultats dans un nouveau rapport international, « [L'impact de la main-d'œuvre numérique](#) ».

Cette synthèse pour l'EMEA analyse l'impact des applications commerciales sur les performances des sociétés en France, en Allemagne, en Italie, au Royaume-Uni, en Espagne, en Suède, aux Pays-Bas, en Russie, aux Émirats arabes unis et en Arabie saoudite. Nous nous centrons sur l'environnement de travail et la culture des employés, désignés ci-après comme « espace de travail ». Suite à l'analyse des données, nous avons identifié trois segments au sein d'un même échantillon :

- Les sociétés qui (selon les opinions des utilisateurs finaux) ne fournissent pas aux employés les technologies dont ils ont besoin pour effectuer leur travail efficacement : **l'espace de travail traditionnel**.
- Les sociétés qui fournissent aux employés les applications qu'ils souhaitent et dont ils ont besoin, mais ne les rendent pas facilement accessibles : **l'espace de travail en cours de transition**.
- Les sociétés qui fournissent aux employés les applications qu'ils souhaitent et dont ils ont besoin et les rendent accessibles quels que soient l'endroit, le moment et le terminal : **l'espace de travail numérique**.

Dans cette synthèse, nous comparerons ces trois groupes et analyserons les résultats de façon à démontrer que les sociétés ayant adopté un « espace de travail numérique », ou celles qui s'efforcent d'en avoir un, sont plus performantes que les autres. Nous tâcherons également de comprendre où se situent les sociétés de l'EMEA par rapport à celles du reste du monde en terme d'accessibilité facile des applications.



L'EMPLOYÉ RESPONSABILISÉ

Les applications commerciales telles que les logiciels collaboratifs, les suites logicielles de gestion de projet et les solutions d'automatisation des processus, font désormais partie intégrante d'une journée de travail pour de nombreux employés. En tant que tel, ces outils jouent un rôle non négligeable dans les performances des employés.

L'un des avantages remarquables de ces applications est notamment le remplacement des tâches manuelles laborieuses par des flux de travail automatisés. Plus de 40 % des employés de la zone EMEA travaillant dans un espace de travail numérique, (ces mêmes organisations qui mettent à disposition ces applications et les rendent très facilement accessibles), déclarent que les applications ont réduit le temps passé sur des procédures manuelles. End'autres termes, l'impact est triplé par rapport aux sociétés possédant un espace de travail traditionnel (Figure 1).

Il est également surprenant de constater que 70 % des employés d'EMEA travaillant dans un espace de travail numérique indiquent que les applications (logiciels de partage de fichiers et de traitement de texte, de conférence audio et vidéo, de partage de bases de données, etc.) jouent un rôle important dans l'amélioration de la collaboration au sein de leurs organisations (Figure 2), comparé à environ la moitié pour les organisations dotées d'un espace de travail traditionnel.

Dans un monde sans cesse plus numérique, l'agilité et la vitesse de mise sur le marché sont de plus en plus prisées des sociétés. Les applications commerciales, en plaçant les informations à portée de clic, en améliorant la collaboration et en facilitant la communication de groupe en temps réel, sont jugées décisives pour accélérer la prise de décisions dans plus des trois quarts des sociétés de l'EMEA ayant un espace de travail numérique ; le double comparé aux résultats des sociétés ayant un espace de travail traditionnel (Figure 3).

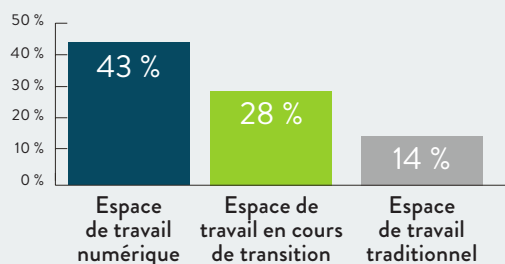
La productivité est peut-être le meilleur indicateur de performance individuelle. Cinquante-huit pour cent des employés de sociétés de la zone EMEA disposant d'un espace de travail numérique indiquent que les applications ont augmenté leur productivité personnelle, contre seulement 12 % des sondés dans des sociétés qui ne donnent pas facilement accès aux applications (Figure 4).



APPLICATIONS ET PROCESSUS MANUELS

Figure 1. Les applications commerciales destinées aux employés m'ont aidé à réduire le temps que je passe sur des processus manuels.

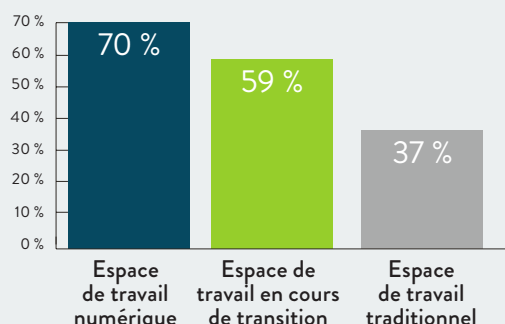
% qui sont tout à fait d'accord



APPLICATIONS ET COLLABORATION

Figure 2. Évaluez l'importance de la facilité d'accès aux applications pour une meilleure collaboration entre les équipes.

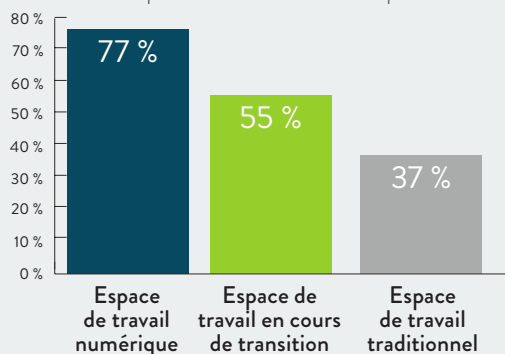
% qui l'ont évalué comme très important



GAIN DE TEMPS

Figure 3. Évaluez l'importance de la facilité d'accès aux applications pour une prise de décision plus rapide.

% qui l'ont évalué comme très important



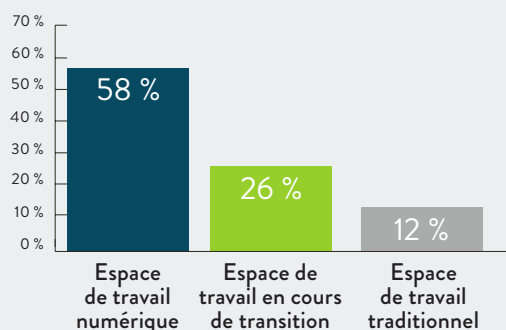
« Donner aux employés de première ligne la liberté et la responsabilité de prendre des décisions qui affectent leur société fait tomber de nombreuses barrières hiérarchiques », explique Duncan Greenwood, vice-président, informatique pour l'utilisateur, VMware EMEA. « Les directeurs informatiques reconnaissent toutefois que l'autonomisation des employés a un impact positif considérable. Le défi à relever par les dirigeants commerciaux est de s'adapter à ce changement en permettant la mise en place d'un environnement propice aux innovations et l'adoption efficace de nouvelles technologies pour transformer positivement la société. »



APPLICATIONS ET PRODUCTIVITÉ

Figure 4. Évaluez l'importance de la facilité d'accès aux applications pour une meilleure productivité de votre société.

% qui l'ont évalué comme très important



L'IMPACT DE LA MAIN-D'ŒUVRE RESPONSABILISÉE

Un directeur du marketing à Hambourg n'a plus à se préoccuper de la saisie monotone de chiffres. Un directeur de la chaîne d'approvisionnement à Göteborg collabore en temps réel avec un fournisseur basé à Milan. Une vice-présidente de Londres remarque que son équipe prend des décisions plus rapidement. Autant d'exemples d'améliorations apportées à une journée de travail, susceptible de transformer véritablement l'ensemble de la main-d'œuvre, dont l'impact est significatif dans les sociétés qui rendent les applications très accessibles.



Donner aux employés de première ligne la liberté et la responsabilité de prendre des décisions qui affectent leur société fait tomber de nombreuses barrières hiérarchiques. Les directeurs informatiques reconnaissent toutefois que l'autonomisation des employés a un impact positif considérable. »

DUNCAN GREENWOOD
VICE-PRÉSIDENT, INFORMATIQUE POUR L'UTILISATEUR,
VMWARE EMEA

Par exemple, 50 % des employés de la zone EMEA possédant un espace de travail numérique sont tout à fait d'accord pour dire que les applications ont augmenté leur satisfaction au sein de leur organisation, contre seulement 11 % pour les sociétés ayant un espace de travail traditionnel (Figure 5).

« Les applications sont un élément essentiel de toute stratégie d'espace de travail numérique », commente Adam Holtby, analyste en chef, mobilité d'entreprise et productivité chez Ovum. « Démocratiser le mode d'accession et de création des applications représente une opportunité majeure pour les organisations de renforcer la productivité des employés, ainsi que leur responsabilisation et leur satisfaction ».

Lufthansa Cargo n'est qu'un exemple de société exploitant les applications commerciales pour améliorer la satisfaction des employés. En tant que filiale de Deutsche Lufthansa AG en propriété exclusive, Lufthansa Cargo utilise un système de sacs de vol électroniques (EFB) à bord des avions, permettant à l'équipage d'accéder rapidement et facilement à des cartes aéronautiques, et à des informations sur les aéroports ou les trajets, les prédictions météorologiques et bien plus. « Les terminaux mobiles nous permettent de fournir rapidement aux employés des mises à jour, de nouvelles applications et de nouvelles approches, ce qui représente des économies pour la société », explique Sven Gartz, capitaine et chef des services informatiques liés aux opérations de vol chez Lufthansa Cargo.

Cependant les applications n'ont pas seule vocation d'accroître la satisfaction des employés. Cinquante et un pour cent des employés de l'EMEA dans un espace de travail numérique indiquent également que les applications ont transformé leur société en un lieu de travail plus attractif, un taux presque quatre fois supérieur à celui des sondés provenant de sociétés ayant un espace de travail traditionnel (Figure 6).

À mesure que le monde devient de plus en plus numérique, beaucoup pensent que le moral et l'engagement de chaque employé deviennent un facteur de performances encore plus important. Lorsque les applications contribuent à une plus grande implication du personnel, elles finissent par accroître les performances de la société.

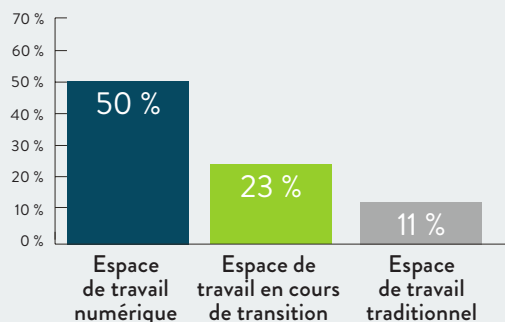
« Les applications commerciales et les solutions liées à la productivité sont un facteur fondamental de transformation de la main-d'œuvre », commente Greenwood. « Le fait que les applications soient facilement accessibles depuis n'importe quel terminal engendre une véritable différence en termes de performances. Bien que nous ayons été habitués à ce que des « applications d'entreprise » constituent la norme au sein de la main-d'œuvre, les sociétés doivent tenir compte des effets d'une « application destinée à la main-d'œuvre », à savoir la transformation fondamentale de la journée de travail de tout un chacun.



SATISFACTION DES EMPLOYÉS

Figure 5. La facilité d'accès aux applications commerciales a augmenté la satisfaction des employés.

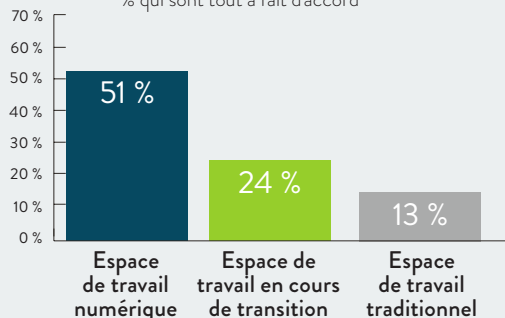
% qui sont tout à fait d'accord



NIVEAUX DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS

Figure 6. La facilité d'accès aux applications a transformé notre société en un lieu de travail plus attractif.

% qui sont tout à fait d'accord



L'ENTREPRISE RESPONSABILISÉE

L'impact des employés responsabilisés ne se limite pas aux individus. Lorsque les employés sont plus responsables, cela se traduit par une main-d'œuvre plus autonome, vecteur d'amélioration des performances de toute une société. Comme l'indique notre recherche, il y a une forte corrélation entre la disponibilité / accessibilité des applications et diverses mesures d'entreprise.

Par exemple, les capacités globales. Les applications ont un impact considérable sur les opérations à l'échelle mondiale, dont près de deux tiers des employés de l'EMEA sondés et disposant d'un espace de travail numérique, qui indiquent que les applications ont joué un rôle très important dans le développement des capacités globales de leur entreprise (Figure 7).

Les applications commerciales contribuent également à l'augmentation du chiffre d'affaires des sociétés. Cinquante-cinq pour cent des sondés de l'EMEA dans un espace de travail numérique s'accordent à dire que les applications commerciales ont aidé leur société à augmenter son chiffre d'affaires, contre moins d'un sondé sur 10 pour les sociétés qui ne mettent pas à disposition des applications ni n'en facilitent l'accès (Figure 8).

Selon l'enquête Forbes Insights / VMware, les sondés pensent également que les applications ont un impact considérable sur la réduction des coûts. Certains de ces avantages peuvent être notables, comme la réduction des frais de déplacement ou la négociation d'une réduction des coûts auprès des fournisseurs. D'autres ont un impact indirect, comme la réduction des frais globaux liés au personnel lors du lancement d'un produit. Dans tous les cas, plus de deux tiers des sondés de l'EMEA dans un espace de travail numérique pensent que les applications ont joué un rôle très important dans la réduction des coûts pour l'entreprise (Figure 9).

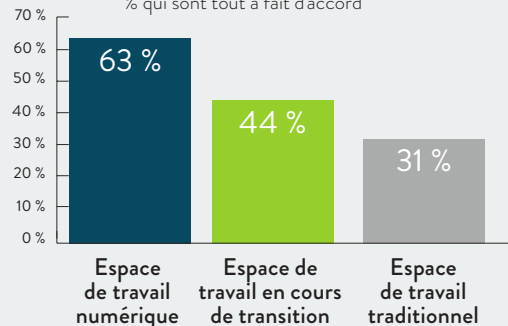
Associé à l'influence positive des applications sur l'augmentation du chiffre d'affaires, il apparaît que les applications ont un impact considérable sur les résultats financiers.



DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS GLOBALES

Figure 7. Quelle importance les applications commerciales ont-elles eu vis-à-vis des compétences globales de votre société ?

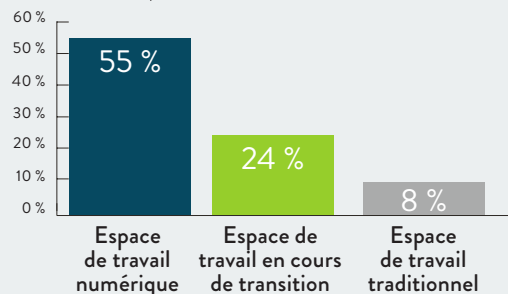
% qui sont tout à fait d'accord



AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Figure 8. Les applications commerciales ont aidé notre société à augmenter son chiffre d'affaires.

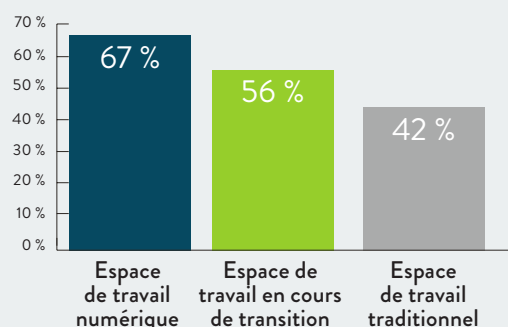
% qui sont tout à fait d'accord



RÉDUCTION DES COÛTS

Figure 9. Les applications commerciales ont aidé notre société à réduire les coûts.

% qui sont tout à fait d'accord

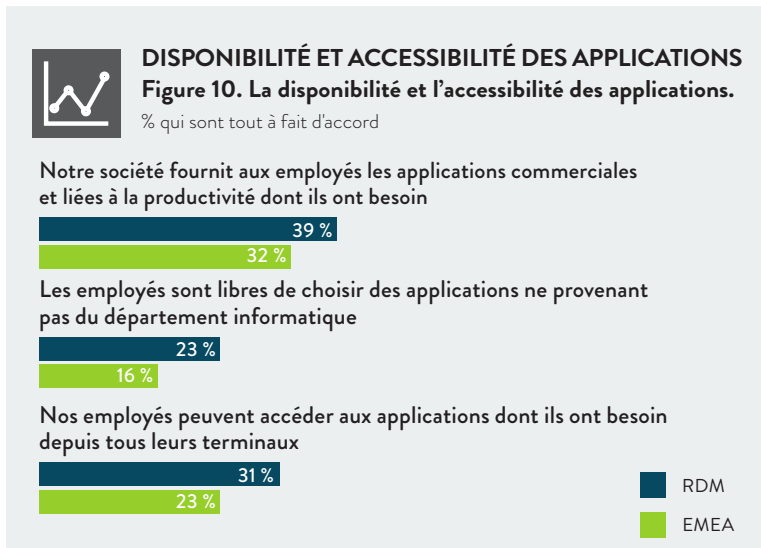


L'ÉCART ENGENDRÉ PAR L'UTILISATION D'APPLICATIONS : EMEA CONTRE LE RESTE DU MONDE

Selon l'enquête Forbes Insights / VMware, les sondés de la région EMEA évaluent exactement les tenants et les aboutissants de la disponibilité et de l'accessibilité des applications. Toutefois, une analyse comparative de leurs homologues en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique (attribués ici à la catégorie reste du monde,¹ ou RDM) montre que les sociétés de l'EMEA sont à la traîne en matière de développement et d'utilisation des applications, une tendance qui indique un potentiel inexploité.

À la question de savoir si leur société fournit aux employés les applications dont ils ont besoin, 39 % des sondés du RDM répondent par l'affirmative, contre 32 %

pour les employés de la région EMEA. Lorsqu'il leur est demandé si leur société permet aux employés d'utiliser leurs propres applications, 23 % des sondés du RDM sont tout à fait d'accord, contre 16 % pour leurs homologues de la région EMEA. À la question essentielle de savoir si les applications sont véritablement accessibles aux employés, 31 % des employés du RDM sont convaincus que leur société en donne l'accès, contre 23 % de ceux de la région EMEA (Figure 10).



¹ Les sociétés sondées incluent celles basées au Canada, aux É.-U., en Australie, en Chine, en Inde et au Japon.

Les marchés deviennent de plus en plus internationaux et les sociétés sont plus compétitives à l'étranger. Étant donné les avantages procurés par les applications aux individus, au personnel et aux entreprises, un investissement moindre dans les applications commerciales pourrait constituer un désavantage pour une société de l'EMEA.

« La région EMEA est incomparable », indique Greenwood. « Avec 128 pays et un vaste éventail de cultures, elle fait face à de nombreux défis. Qu'il s'agisse d'une devise, des implications du Brexit ou de nouvelles réglementations, la capacité de chaque pays à réagir sur ces points est unique, non seulement à un niveau individuel, mais également à un niveau régional. Dans ce contexte, toute société visant à adopter plus de technologies dans le cadre de son domaine, doit faire face à la pénurie de compétences à laquelle nous sommes confrontés. Bien que les enjeux du numérique soient longuement débattus dans l'UE, il n'existe pas de plan concret sur la façon de faire face à ce déficit de talent. Ceci constituera un enjeu majeur si la région vise à rester compétitive par rapport à ses voisins, qui pourraient se révéler beaucoup plus performants d'un point de vue technologique et numérique. ».

LA RÉVOLUTION À PARTIR DE LA BASE

Le simple déploiement de nouvelles technologies n'est pas le seul enjeu. En confiant aux employés un plus haut niveau de capacités, les applications commerciales perturbent le modèle de gestion traditionnel « commander et contrôler ». Les capacités potentielles latentes de chaque employé à innover et exécuter les opérations sont décuplées, avec un impact direct sur les performances de la société.

Bien que les sociétés de l'EMEA aient du retard quant à la disponibilité et l'accessibilité des applications, elles ont l'opportunité d'investir davantage dans ces technologies et de faire progresser leurs activités commerciales. Aucune société de l'EMEA ni du reste du monde ne peut se permettre d'ignorer les applications commerciales. Leur impact tant à court terme qu'à long terme est beaucoup trop conséquent.

Afin d'en savoir plus sur les façons dont les sociétés créent un environnement qui permet aux employés d'innover et de se développer dans le cadre d'un espace de travail numérique, veuillez consulter [« La culture numérique haute performance : autonomisation, confiance et nouvel équilibre entre employés et service informatique »](#).

MÉTHODOLOGIE

Forbes Insights, en partenariat avec VMware, a mené une enquête internationale auprès de 2158 cadres, divisés à parts égales entre des directeurs informatiques et des utilisateurs finaux plurifonctionnels d'applications commerciales et de solutions liées à la productivité. Tous les sondés sont issus de sociétés dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 250 millions de dollars, avec un chiffre d'affaires moyen de 4,3 milliards de dollars. Cette enquête, qui porte sur 1107 sondés de la région EMEA concerne la France, l'Allemagne, l'Italie, la Suède, le Royaume-Uni, l'Espagne, les Pays-Bas, la Russie, les Émirats arabes unis et l'Arabie saoudite. Les sondés représentent plus de 12 secteurs, sans qu'aucun secteur ne constitue plus de 20 % de l'échantillon total. L'enquête a été réalisée entre juin et août 2017.

Forbes insights

À PROPOS DE FORBES INSIGHTS

Forbes Insights est le cabinet d'études stratégiques et d'expertise visionnaire (« thought leadership ») de Forbes Media, une société internationale de média, de marketing et de technologie, dont l'ensemble des plates-formes touche chaque mois près de 94 millions de décideurs commerciaux à travers le monde. À partir des bases de données propriétaires de cadres supérieurs au sein de la communauté *Forbes*, Forbes Insights mène des études sur un large éventail de sujets afin de positionner les marques en tant que leaders d'opinion et stimuler la participation des parties prenantes. Les résultats de l'étude sont publiés sous diverses formes numériques, imprimées et en direct, et développés via les plates-formes sociale et média de *Forbes*.

FORBES INSIGHTS

Bruce Rogers

CHEF DES PERSPECTIVES

Erika Maguire

DIRECTRICE DE PROGRAMME

Casey Clifford

DIRECTRICE, GESTION DE COMPTE

RÉDACTION

Kasia Wandycz Moreno DIRECTRICE

Hugo S. Moreno DIRECTEUR

West Coghlan AUTEUR DU RAPPORT

Zehava Pasternak CONCEPTRICE

RECHERCHE

Ross Gagnon DIRECTEUR

Kimberly Kurata CHARGÉE D'ÉTUDES PRINCIPALE

Sara Chin CHARGÉE D'ÉTUDES

VENTES

Amérique du Nord

Brian McLeod DIRECTEUR EXÉCUTIF

bmcleod@forbes.com

Matthew Muszala DIRECTEUR

mmuszala@forbes.com

William Thompson RESPONSABLE

wthompson@forbes.com

EMEA

Tibor Fuchsel RESPONSABLE

tfuchsel@forbes.com

APAC

Serene Lee DIRECTRICE EXÉCUTIVE

slee@forbesasia.com.sg