Info : Les appareils mobiles personnels sont aussi utilisés en PME

Info

Posté par : JulieM

Publié le : 9/9/2011 11:30:00

De nouveaux résultats dans l'étude menée par **Unisys Corporation** révèle le qu'au cours de l'année dernière, les employés européens ont été de plus en plus nombreux à utiliser des **appareils mobiles personnels et des applications sociales sur leur lieu de travail.**

L'étude, sponsorisée par Unisys et conduite par International Data Corp. (IDC), montre également l'écart surprenant entre ce que les employeurs pensent que leurs employés font avec cette technologie et outils de communication grand public et ce que les employés en font réellement. Cet écart soulève la question de la capacité des entreprises européennes à soutenir, garantir et capitaliser sur la révolution mobile et sociale apportée par les technologies de grand public.

L'étude de cette année démontre que les responsables IT reconnaissent l'importance de la consommation de l'IT au sein de leur entreprise. Cependant il apparaît que supporter et gérer l'usage des technologies de grand public dans le but d'améliorer la productivité des employés et le service client ne fait pas encore partie de leurs priorités à court terme. Pourtant, plus les responsables IT mettent de temps à agir, plus l'entreprise tarde à transformer la consommation de l'IT en un avantage concurrentiel explique **David Milot**, managing partner d'Unisys Technology Consulting and Integration Solutions (TCIS) Europe.

UNISYS
imagine it. done.

Résumé de l'étude iWorkers : La Mobilité Vecteur de Changement dans les Habitudes de Travail.

L'étude sponsorisée par Unisys, qui fait suite à une première étude datant de juin 2010, était composée de deux enquêtes différentes mais ayant un lien entre elles. L'une d'elles consistait à interroger 1 334 utilisateurs finaux qualifiés d'iWorkers, qui utilisent les technologies de grand public quotidiennement sur leur lieu de travail, au sein d'entreprises européennes. Dans l'autre enquête, 264 directeurs informatiques européens ont été interrogés. Les deux enquêtes ont été conduites en France, Grande-Bretagne, Belgique, Allemagne et aux Pays-Bas, et faisaient partie d'une initiative de recherches plus étendue.

De manière générale, les iWorkers sont de plus en plus nombreux à ramener leurs appareils technologiques personnels au travail. L'habitude revient également au niveau mondial, 40% des appareils utilisés par les iWorkers pour accéder à des applications professionnelles sont des appareils personnels, ce qui représente une augmentation de 10% par rapport à l'année dernière.

L'utilisation d'applications, des médias sociaux, des blogs et des micro-blogs sur le lieu de travail est une tendance en augmentation en Europe. La recherche sponsorisée par Unisys révèle que l'utilisation de Facebook ou de MySpace à des fins professionnelles a plus que doublé en un an (16% des personnes interrogées en 2011 vs. 7% en 2010). Le nombre d'iWorkers utilisant des blogs, wikis, forums et plateformes sur leur lieu de travail atteint les 75% (35% des personnes interrogées vs. 20% en 2010). En France ce chiffre est en hausse de 11 points (17% en 2010 contre 28% cette année), tandis que l'utilisation de Twitter et des autres outils de micro-blogging à des fins professionnelles est en hausse de 60% dans les pays européens interrogés (8% des personnes interrogées vs. 5% en 2010). Dans les pays européens interrogés, l'usage professionnel de LinkedIn, Plaxo et d'autres applications similaires a également nettement augmenté (33% des personnes interrogées vs. 24% en 2010).

La mobilité définit de plus en plus les habitudes de travail dans les entreprises.

Quelques 52% des iWorkers européens interrogés citent l'ordinateur portable comme leur outil principal de travail, comparé à 45% en 2010. Par ailleurs, 48% des iWorkers français citent également l'ordinateur portable comme leur outil principal de travail, et parmi eux 47% pensent que l'ordinateur portable deviendra encore plus important au cours de l'année à venir. Par contre, seulement 29% des européens interrogés, et 28% des français interrogés, considèrent que les PC de bureau seront les appareils de travail les plus importants en 2012.

Les iWorkers français trouvent également que les tablettes PC jouent également un rôle de plus en plus important dans leur travail, et 12% d'entre eux pensent que la tablette PC sera leur principal appareil de travail en 2012, ce qui représente seulement une augmentation de 1% par rapport à l'année dernière.

Résumé de l'habitude sur le secteur de l'informatique : Les départements IT européens voient le potentiel de la consommation, mais prennent encore plus de retard dans la course à la consommation.

L'habitude sponsorisée par Unisys révèle également que les départements informatiques reconnaissent que la consommation de l'IT est une tendance bien réelle, ils éprouvent des difficultés à suivre la pénétration des technologies de grand public au sein de l'entreprise.

Sur l'ensemble des responsables IT européens interrogés, 78% d'entre eux et 83% des responsables français conviennent que laisser les employés utiliser leurs propres appareils à des fins professionnelles a un impact positif sur le moral. Par ailleurs, 52% des responsables IT (58% en France) pensent qu'un programme de «BringYourOwnDevice» (BYOD), où les employeurs remboursent en partie l'achat par les employés d'appareils mobiles destinés à un usage professionnel, est en corrélation positive avec une augmentation de la productivité et de la satisfaction des employés.

Cependant, les responsables IT sous-estiment, près de 50% ou plus, l'habitude avec laquelle les technologies sociales et de grand public ont pénétré leurs entreprises. Alors que 73% des iWorkers en Europe indiquent qu'ils utilisent leurs propres smartphones à des fins professionnelles, seulement 31% des responsables IT pensent que c'est vraiment le cas. De même, 12% des iWorkers déclarent utiliser leurs tablettes personnelles au travail, alors que seulement 7% des responsables IT signalent une telle utilisation.

Les départements informatiques en Europe semblent également ne pas être au courant de l'attente avec laquelle les applications et médias sociaux sont utilisés dans le cadre professionnel au sein de l'entreprise. Quelques 41% des iWorkers en Europe, et 34% des iWorkers français, déclarent utiliser les réseaux sociaux et communautés telles que Twitter, LinkedIn et Facebook, pour la relation clients. Par opposition, seulement 30% (18% en France) de leurs employés pensent que c'est le cas. De plus, 34% des iWorkers européens, et 32% des iWorkers français, affirment utiliser les médias sociaux afin de communiquer entre eux, alors que seulement 16% des responsables IT en Europe (14% en France) pensent que c'est l'usage qu'en font les employés.

Devant évaluer sur une échelle de 1 à 5 leur capacité à soutenir l'intégration et adoption des appareils de grand public sur le lieu de travail, les responsables IT européens se donnent en moyenne la note de 3. Par rapport à 2010, les responsables IT se donnent une note plus basse en termes d'accompagnement de l'utilisation des smartphones et tablettes personnelles des employés, des applications sociales et de l'intégration d'applications sociales aux applications de l'entreprise.

De même, parmi les responsables IT, seulement 4% des européens et 5% des français déclarent que leur entreprise a modernisé les applications utilisées par les clients afin de les faire fonctionner sur des appareils mobiles. Près de 90% des responsables IT européens déclarent qu'ils n'ont pas l'intention de le faire au cours de l'année prochaine, une déclaration reprise par 94% des responsables IT français.

Quand on leur demande quelles sont les barrières les plus importantes à l'usage par les employés de leurs appareils personnels au travail, environ 81% des directeurs informatiques européens et 77% en France indiquent des préoccupations de sécurité et 51% autant en France qu'en Europe craignent les virus des réseaux sociaux comme Facebook.

Cependant, il est assez ironique qu'à travers l'Europe, les responsables IT déclarent qu'ils en font à présent moins qu'en 2010 pour sécuriser les appareils mobiles dans plusieurs domaines, y compris la publication de directives pour les médias sociaux (45% vs. 62%), l'utilisation de mots de passe compliqués (46% vs. 59%) et les connexions uniques (49% vs. 71%).

Il existe une menace silencieuse pour les départements informatiques à ignorer cette tendance de consommation. Et cela expose les entreprises au danger que les employés utilisent leurs appareils personnels sans connaître, ou peu, la politique et les procédures de l'entreprise à ce sujet», commente **Nick McQuire**, Directeur des Stratégies Mobiles d'Entreprise chez EMEA pour IDC. « Les cadres dirigeants ne peuvent plus faire l'autruche. A la place, il faut qu'ils se rendent compte que cette tendance va seulement continuer à grandir, et plutôt que d'être un fardeau pour l'entreprise, qu'elle offre une profusion d'opportunités, non seulement pour les départements informatiques mais également pour l'entreprise toute entière. »