

WHITE PAPER

Observatoire sur les environnements de travail

Sponsored by: IBM

décembre 2011

INTRODUCTION

Cet observatoire, réalisé par IDC pour le compte d'IBM France, analyse les enjeux associés à la propagation des outils de mobilité intelligents dans les entreprises, le plus souvent apportés par les salariés pour un usage professionnel (phénomène de consomérisation) remettant en cause les pratiques des entreprises et la définition de l'environnement de travail des salariés.

L'utilisation de terminaux mobiles pour accéder au système d'information de l'entreprise en est encore à ses débuts mais la progression de cette tendance est forte et gagne du terrain sur tous les fronts, dans toutes les populations de l'entreprise. D'autant que les salariés, déjà largement équipés en outils de mobilité, sont déterminés à s'équiper davantage et à utiliser leurs outils personnels dans le cadre de leur activité professionnelle.

La démocratisation et la déferlante de terminaux mobiles intelligents (Smartphones, Tablettes média, PC portables), en liaison avec l'adoption massive de la 3G, l'augmentation de la mobilité des salariés et l'augmentation du nombre d'applications grand public propulsent les applications mobiles à l'ordre du jour des directions informatiques. D'ailleurs, la moitié des 693 responsables informatiques interrogés en Europe par IDC en 2011 déclarent que délivrer l'information sur des terminaux mobiles est "important" voire "très important".

La consomérisation est perçue comme une opportunité pour les entreprises. Elle apporte avec elle son lot de difficultés et enjeux auxquels les entreprises et les départements informatiques devront faire face. Bon nombre de responsables informatiques ont du mal à savoir par où commencer et de quelle manière appréhender cette révolution dans les usages. Une révolution qui induit une couche supplémentaire de complexité, exacerbée par la grande diversité d'outils, des systèmes intelligents (compteurs, systèmes embarqués, ...) aux outils grand public apportés par les salariés au sein de l'entreprise. Le manque de recul et de référence dans ce domaine place les responsables informatiques dans une situation où le besoin en gestion et sécurité devient critique.

OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

Objectifs

Ce livre blanc présente les résultats d'un observatoire réalisé par IDC en collaboration avec IBM sur les environnements de travail des salariés et l'impact de la multiplication des Smartphones et Tablettes média utilisés par les salariés dans le cadre de leur travail. Il souhaite répondre à quatre objectifs concrets :

- ☒ Prendre la mesure de l'équipement des salariés en outils de mobilité
- ☒ Analyser les usages des outils tant professionnels que personnels
- ☒ Identifier l'impact sur l'informatique de l'entreprise des nouveaux modes de travail et de connexion induits par ces terminaux de plus en plus répandus
- ☒ Evaluer le potentiel de ces outils comme environnement de travail de demain.

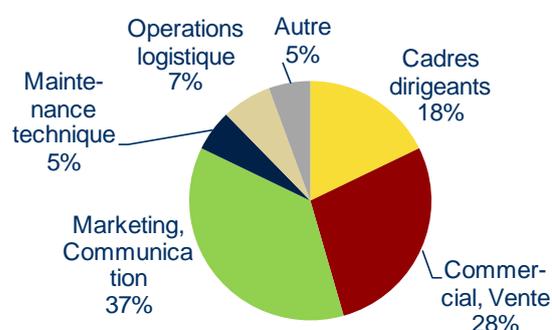
Méthodologie

Les résultats présentés dans ce livre blanc sont issus d'une enquête menée par IDC au cours du mois d'octobre 2011 auprès de deux populations, issues d'entreprises de plus de 1.000 salariés présentes dans l'ensemble des secteurs d'activité :

- ☒ 100 entretiens téléphoniques auprès de responsables informatiques ainsi que plusieurs entretiens qualitatifs approfondis auprès de responsables informatiques de grands groupes démontrant des initiatives autour de l'intégration des outils mobiles dans la stratégie informatique.
- ☒ 206 entretiens réalisés par web-enquête auprès de salariés équipés d'au moins un outil mobile (PC portable, Smartphone ou Tablette média) utilisé dans le cadre professionnel.

FIGURE 1

Fonction des répondants utilisateurs



N= 206 répondants de sociétés de 1.000 ou plus salariés

Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Le grand public adopte massivement de nouvelles formes d'environnements mobiles tels que les Smartphones ou encore les Tablettes média. Ces équipements personnels trouvent alors de nouveaux usages et deviennent de plus en plus souvent des outils utilisés dans un cadre professionnel. Ce phénomène, appelé consumérisation et caractérisé par la pénétration croissante des équipements, des usages et des pratiques grand public au sein l'entreprise, tend à inverser la relation qui s'était établi entre la direction informatique et l'utilisateur d'informatique. Ce dernier devient alors moteur de l'entrée progressive de ces nouveaux outils dans les entreprises et dans leur système d'information. Ainsi, cette consumérisation, tendance irréversible et inéluctable, force un certain nombre de changements. Le phénomène touche toutes les catégories d'entreprises sans qu'elles aient pour autant la visibilité sur l'ampleur du phénomène.

Cette première partie s'intéresse à l'équipement des salariés et les usages des outils de mobilité, fournis par l'entreprise ou achetés par les employés sur leurs deniers personnels.

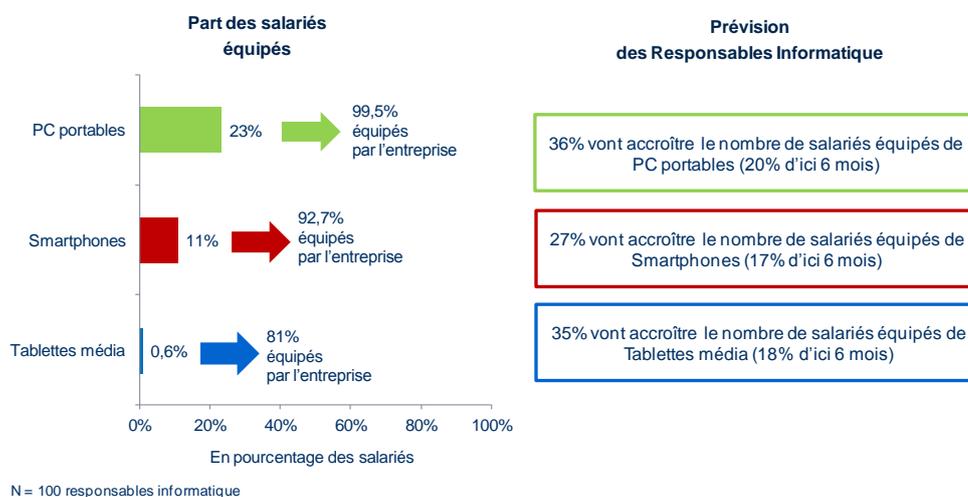
Equipement des salariés en outils de mobilité

Les entreprises équipent les dirigeants

Les entreprises équipent principalement les cadres dirigeants en Smartphones et Tablettes média. En effet, les responsables informatiques considèrent que les cadres dirigeants sont systématiquement éligibles aux Smartphones et plus de 6 sur 10 disposent d'une Tablette média. Les populations mobiles (forces de vente) sont également éligibles mais de manière moins systématique avec 38% pour les Smartphones et 41% pour les Tablettes média, suivis des techniciens qui, pour 22% des responsables informatiques interrogés sont prioritaires pour obtenir une Tablette média.

FIGURE 2

Taux d'équipement des salariés constaté par les responsables informatiques



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

Côté salariés, une véritable déferlante

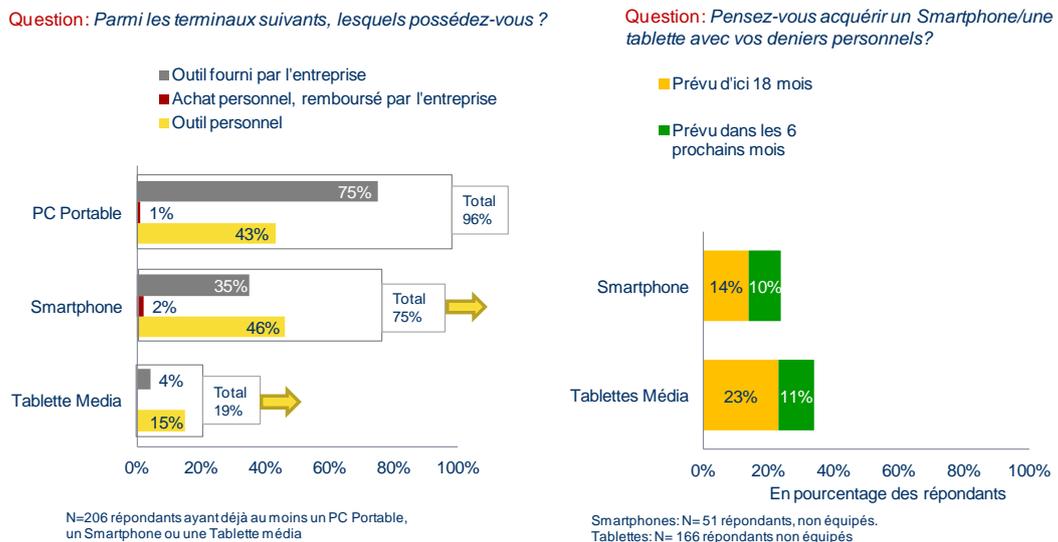
Les chiffres publiés par IDC issus du tracker Européen (EMEA PC and Media Tablet Trackers) et du tracker mondial des téléphones mobiles ("Worldwide Mobile Phones Tracker") montrent que l'adoption des Smartphones, bien qu'elle date de quelques années, fait toujours l'objet d'une croissance forte des ventes. En France, en 2011, les ventes de Smartphones ont enregistré une hausse de 59%, par rapport à 2010. Et les prévisions d'IDC sont encore très optimistes pour 2012 avec 42% de croissance (ventes entreprises et grand public). Le marché des Tablettes, beaucoup plus jeune, a connu des taux de croissance record et pour 2012, IDC estime les ventes de Tablettes en progression de 48%, soit plus de 4 millions d'unités vendues.

Au sein de la population interrogée (salariés d'entreprises de plus de 1000 salariés qui possèdent au moins un outil de mobilité, PC portable, Smartphone ou Tablette média), le taux d'équipement est très élevé : 2,2 équipements par salarié avec un tiers des salariés qui possèdent plus de 3 terminaux ! Et cette tendance va continuer à gagner du terrain avec nombre de salariés non encore équipés envisageant des acquisitions de Smartphones et Tablettes à court et moyen terme.

Le BYOD (Bring your own device), concept qui se répand en Amérique du Nord, n'est pas très prisé en France puisque 86% des responsables informatiques indiquent que les problématiques de sécurité qu'il sous-tend sont un frein au développement de cette pratique et de ce concept en France. Pourtant, les résultats présentés aux figures 3 et 4 montrent bien que le BYOD est une réalité même s'il n'est pas encadré par les entreprises comme le concept le voudrait.

FIGURE 3

Projets d'équipements des salariés – vue des salariés



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

L'usage professionnel d'outils personnels n'est pas un phénomène marginal

Ces usages sont de plus en plus répandus, d'autant que les salariés s'équipent de façon massive et très rapide (en témoigne le taux de croissance prévu de l'équipement en Tablettes au sein de l'échantillon: +42% sur 12 mois).

Une utilisation des outils personnels à titre professionnel non négligeable.

Bien que les outils de mobilité personnels aient été achetés sur leurs deniers personnels et n'aient pas fait l'objet, sauf rares exceptions, de remboursement par l'entreprise comme le voudrait le concept de BYOD pratiqué en Amérique du Nord, les salariés sont prêts à les utiliser dans le cadre professionnel. Ils sont véritablement moteurs de cette tendance.

Plus de la moitié des personnes interrogées utilisent leur PC portable personnel dans le cadre de leur activité professionnelle. Ils sont 67% lorsque l'on considère les Smartphones et 45% pour les Tablettes média. Un usage non négligeable puisqu'il représente au moins 27% du temps d'utilisation de l'équipement.

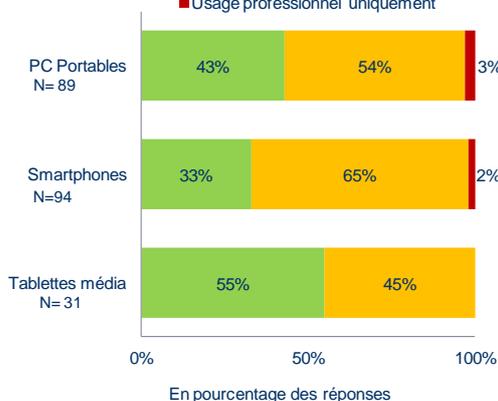
FIGURE 4

Utilisation des outils personnels par les salariés

Question : Quelle l'utilisation faites-vous des équipements suivants que vous avez achetés et qui ne sont pas remboursés par l'entreprise ?

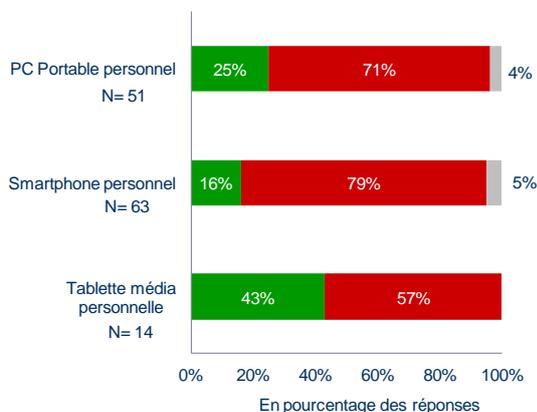
Usage des outils perso

- Usage personnel uniquement
- Usage mixte (personnel et professionnel)
- Usage professionnel uniquement



Question : L'utilisation des terminaux personnels suivants dans un cadre professionnel s'est-elle faite en concertation ou avec l'accord du département informatique de votre entreprise ?

- Oui
- Non
- NSP



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

Un phénomène sous-estimé par les entreprises

Les DSI n'ont que très peu de visibilité sur les outils personnels apportés par des salariés et utilisés dans le cadre professionnel et qui se connectent, d'une manière ou d'une autre, au système d'information. 76% des responsables informatiques pensent que l'utilisation d'environnements personnels par les salariés de l'entreprise est inexistante (32%) ou marginale (44%). Seuls 24% des responsables informatiques (RI) interrogés sont conscients (de l'étendue) du phénomène dont 3% seulement constatent de manière importante l'usage d'environnements personnels de salariés dans le cadre professionnel.

Les responsables informatiques interrogés qui constatent l'usage d'environnements personnels dans le cadre professionnel ne sont que 18% à prendre des mesures et intégrer les environnements au système d'information. Près de la moitié (49%) ont une stratégie qui se veut plutôt préventive et 34%, déterminés à interdire l'accès par les salariés au système d'information.

Le collaboratif, au cœur des besoins des utilisateurs

Les salariés n'hésitent pas à utiliser un outil personnel de mobilité pour accéder à leur messagerie professionnelle (email), leur agenda ou la messagerie instantanée et d'autres applications, en fonction de leurs besoins mais d'abord de leur accessibilité.

Deux tiers des entreprises environ ne sont pas prêtes à ouvrir leur système d'information aux salariés qui utiliseraient leurs outils personnels. Pourtant les demandes des salariés sont en croissance comme le constatent 51% des responsables informatiques interrogés concernant les Smartphones et 37% concernant les Tablettes média.

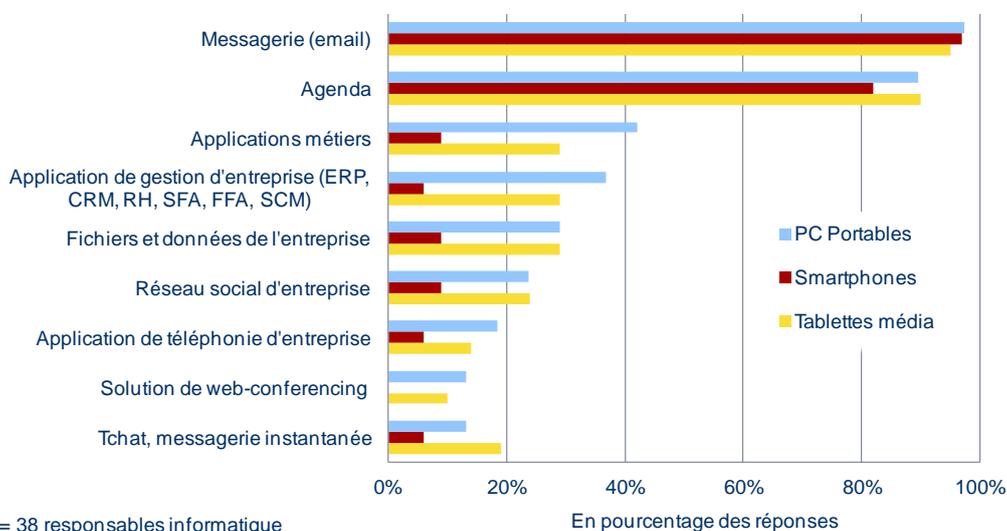
Par ailleurs, les responsables informatiques interrogés indiquent que les applications accessibles aux PC portables personnels le seront aussi aux Tablettes média (voir Figure 5).

En interrogeant les salariés, il apparaît qu'ils ont accès depuis leurs terminaux mobiles personnels principalement à la messagerie électronique et à l'agenda et ce, même avec leurs outils personnels (78% ont accès à la messagerie et 66% à l'agenda, via leur Smartphone contre 72% et 47% respectivement avec leur Tablette média).

FIGURE 5

Accès au SI via les terminaux mobiles personnels, vue des responsables informatiques

Question: Parmi les applications suivantes quelles sont celles qui sont accessibles ou pourraient être accessibles aux salariés à partir de leurs PC portables, Smartphones ou Tablettes média?



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

Les promesses des terminaux mobiles intelligents

Les personnes qui utilisent dans leur vie personnelle des outils et solutions de mobilité à la fois simples, efficaces et ergonomiques reportent leurs attentes sur leur poste de travail, d'une part, et sur l'informatique de l'entreprise d'autre part, pour qu'elle soit plus ouverte et concrètement, "simple comme un Smartphone".

Pour autant, certains salariés expriment des craintes concernant les outils de mobilité. Un tiers (34%) estiment, en effet, que l'arrivée d'outils de mobilité en entreprise représente une menace, un risque d'atteinte à l'équilibre vie privée/vie professionnelle.

De leur côté, les entreprises ont conscience des avantages apportés par les environnements mobiles. Les bénéfices identifiés par les RI sont les suivants :

- Plus grande flexibilité (85% des responsables informatiques)
- Amélioration de l'engagement et des interactions avec les clients, notamment avec l'utilisation de Tablettes média (70%)
- Renforcement de l'image (innovante) de l'entreprise (67%)
- Amélioration de la productivité, prise de décision plus rapide (63%)
- Amélioration de la compétitivité de l'entreprise (59%).

Un nouveau paradigme de productivité des salariés?

Les salariés, moteurs de l'adoption massive des outils mobiles et de leur utilisation dans le cadre de leur travail, ont eux aussi pleinement conscience des bénéfices que ces outils leur procurent.

- La réactivité est au premier rang, citée par 84% d'entre eux pour l'utilisation de Smartphones, 70% pour les Tablettes média.
- Les gains de productivité sont aussi perçus comme importants notamment à travers l'utilisation de Smartphones (76%) et de Tablettes média (65%). C'est notamment l'accès en mobilité à la messagerie électronique, à l'agenda et aux outils de messagerie instantanée qui permettent d'améliorer la productivité des salariés.
- Le confort d'utilisation est un bénéfice important pour les utilisateurs (75% pour les Smartphones et 72% pour les Tablettes).
- L'utilisation d'une Tablette média ou d'un Smartphone améliore aussi l'image de l'entreprise (selon 63% et 49% des salariés interrogés, respectivement).

Si les terminaux mobiles intelligents présentent, à priori, des avantages indéniables pour les salariés et l'entreprise, il n'en reste pas moins que leur utilisation, non encadrée et souvent sans l'accord de l'entreprise peut être contre productive et même dangereuse pour le système d'information de l'entreprise. En effet, les salariés

convaincus des bénéfices liés à l'utilisation de ces outils sont souvent prêts à contourner les règlements et restrictions imposées par l'entreprise pour protéger son système d'information. Leur utilisation d'outils mobiles peut alors s'avérer contre productive ou moins efficace puisqu'ils sont amenés, par exemple à s'envoyer des fichiers professionnels sur leur messagerie personnelle, ou les stocker sur un cloud, en transit (de type "dropbox"), avant de les récupérer sur leur terminal mobile.

Il convient donc de trouver un moyen de maîtriser et d'encadrer ces usages tant du point de vue de la sécurité du système d'information que du point de vue de la productivité des salariés. L'entreprise se doit de mettre en place les services leur permettant de réaliser les tâches autorisées de manière relativement simple, comme leur permettent aujourd'hui leurs outils de travail courants.

Flexibilité et accès universel : clés de l'efficacité des salariés

L'importance de la messagerie électronique dans le quotidien des salariés est primordiale. C'est pourquoi la quasi-totalité des salariés interrogés (82%) affirment qu'il est important pour eux d'y avoir accès depuis un terminal mobile, quel qu'il soit. En effet, 55% des salariés interrogés souhaitent une simplicité d'accès au système d'information (de la messagerie aux applications métier) en mode distant et 49% espèrent pouvoir y accéder quel que soit l'outil mobile utilisé.

Par ailleurs, l'importance d'avoir un outil de travail léger traduit la volonté des salariés de travailler en mobilité, que ce soit en déplacement, en télétravail ou sur un site de l'entreprise. Ce faisant, les salariés contribuent à la dématérialisation des frontières de l'entreprise qui réclame un accès au SI "partout, tout le temps, de n'importe quel terminal" et ce, dans une optique d'efficacité.

LES ENJEUX DE LA MOBILITE

Les nouveaux usages dictés par les outils grand public conduisent à une émancipation des utilisateurs... Les frontières de l'entreprise continuent de se dissoudre au profit de modes de travail plus souples et flexibles, comme le télétravail. Soutenu par le gouvernement et une volonté de le démocratiser, il connaît une progression remarquable ces dernières années en France.

Grâce aux outils mobiles en fort développement et aux solutions de collaboration en mode distant (en équipe virtuelle), les utilisateurs sont amenés à adopter de nouvelles façons de travailler caractérisées par plus de mobilité et de travail à distance. Mais si les entreprises choisissent soigneusement quelles populations équiper, elles restent confrontées à une déferlante d'équipements et de nouveaux usages (utilisations d'outils personnels à titre professionnel ou d'outils professionnels à titre personnel).

Se pose alors la question de la rencontre entre les utilisateurs et l'informatique de l'entreprise. Très largement poussée par les salariés, elle impose aux directions informatiques d'élargir leur gestion à des plateformes et terminaux divers et de renforcer la sécurité et les contrôles autour du SI de l'entreprise.

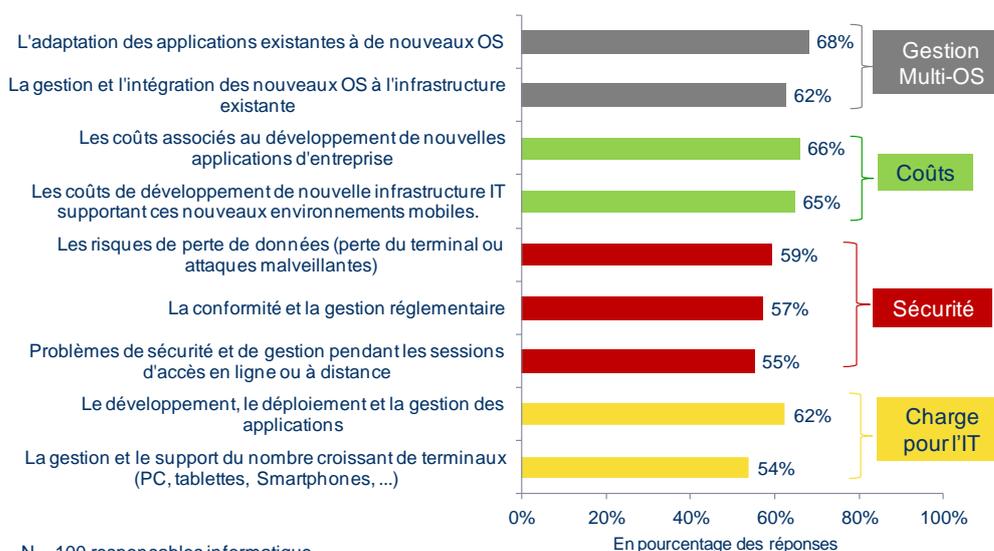
Les enjeux pour la DSI de l'intégration au SI des terminaux mobiles

Les défis sont nombreux. Tous sont liés à la multiplication des terminaux, des OS et des accès par les salariés au SI. La complexité de gestion a un coût et présente des risques qu'il n'est plus possible d'ignorer. Et, l'entreprise se doit de prendre les mesures nécessaires à la gestion de ce phénomène.

FIGURE 6

Enjeux et difficultés rencontrés par la DSI

Question : Selon vous, quels sont / seraient les principaux enjeux et difficultés, associés au déploiement d'environnements Smartphones et Tablettes media dans votre entreprise?



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

La multiplication des projets d'adaptations des applications pour l'accès via des terminaux mobiles

Plus du quart (28%) des responsables informatiques interrogés indiquent que leur entreprise a déjà, au moins en partie, modifié les applications existantes afin de les rendre accessibles via des terminaux mobiles. Près d'un responsable informatique sur 5 (19%) indique devoir le faire dans les 12 prochains mois. Au total, moins de la moitié (47%) des entreprises ont pris des mesures pour faire évoluer les applications vers la mobilité, laissant une petite majorité (53%) encore en retrait.

Le service informatique doit étendre son support aux terminaux mobiles

Bien que le salarié exprime un grand besoin d'indépendance dans le choix d'un terminal mobile, il demande néanmoins que la DSI étende son support aux Smartphones et Tablettes média. En effet, les salariés sont unanimes (93%) lorsqu'il s'agit d'outils fournis par l'entreprise et près de la moitié (45%) pensent que ce support devrait s'étendre aux outils personnels dès lors qu'ils sont utilisés dans le cadre professionnel.

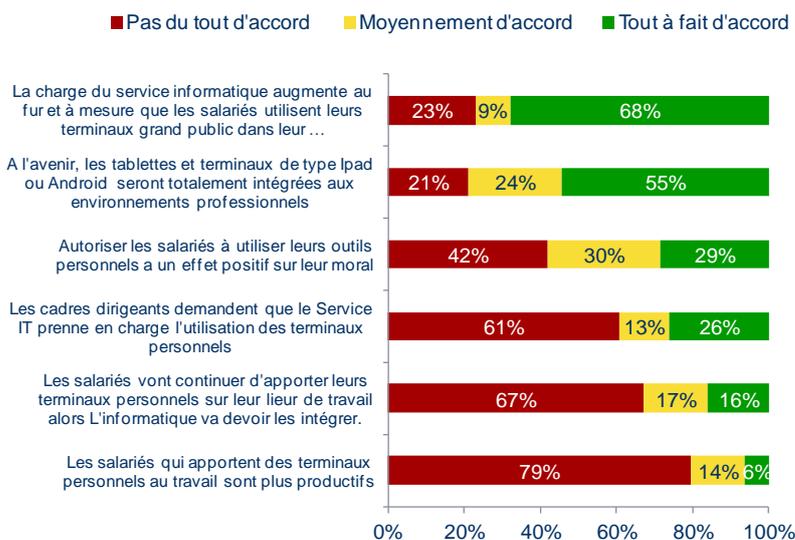
Impact de la nécessaire ouverture du SI aux terminaux mobiles

Il semble indéniable que la charge de travail de la direction informatique soit accrue par l'utilisation très répandue et parfois "sauvage" des terminaux mobiles intelligents (personnels ou non). Nous l'avons vu, un nombre croissant de salariés pressent leur direction informatique pour obtenir l'accès au SI depuis leurs outils de mobilité personnels. La Figure 7 présente le point de vue des directions informatiques quant à l'utilisation de terminaux mobiles en entreprise.

FIGURE 7

Enjeux de l'ouverture aux terminaux mobiles du SI

Question : *Evaluez votre niveau d'accord avec les propositions suivantes*



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

Si les responsables informatiques interrogés doutent clairement des gains de productivité liés à l'utilisation par les salariés d'outils personnels, ils ne sont pas moins convaincus de la charge supplémentaire de travail que génère leur utilisation dans le cadre professionnel. Certaines entreprises sont même allées jusqu'à mettre en place une structure spécifique (type centre de services) pour encadrer cette évolution des modes de connexion, par des outils personnels ou fournis par l'entreprise. Mais ces entreprises font exception.

La nécessaire protection du Système d'information

Nous avons vu que les salariés, qui possèdent des outils de mobilité personnels et les trouvent utiles dans l'exercice de leurs fonctions, n'hésitent pas à s'en servir dans l'entreprise. Comme l'utilisation de ces outils ne se fait que rarement en concertation avec la DSI (16% des salariés pour les Smartphones et 43% pour les Tablettes média respectivement), les responsables informatiques ne peuvent pas contrôler les usages et le respect de la sécurité de l'information.

Par ailleurs, les responsables informatiques ont une visibilité réduite quant aux accès au SI par les salariés équipés. Une grande partie de ces derniers disposent d'outils personnels qui échappent au contrôle de la DSI. Pourtant, deux tiers des RI reconnaissent que les terminaux mobiles personnels représentent une menace forte pour la sécurité IT de l'entreprise.

De plus, nous l'avons vu, bon nombre de DSIs constatent une augmentation des demandes d'intégration au SI des Smartphones (51% d'entre eux) et Tablettes média (37%). Ces demandes émanent de cadres dirigeants, des commerciaux et marketing voire, dans une moindre mesure, de techniciens d'intervention.

De ce fait, les entreprises vont devoir accepter l'usage qui est fait d'outils personnels dans le cadre professionnel et entériner une politique de sécurité informatique adéquate, qui couvre notamment les aspects suivants :

- Gestion des identités et des accès pour les terminaux mobiles (82% des responsables informatiques ont ou pensent en mettre en place). Toutefois, nous l'avons vu, ils sont encore principalement focalisés sur les terminaux fournis par l'entreprise.
- Gestion de la sécurité Mobile et de la vulnérabilité qui permettent d'effacer le contenu d'un terminal perdu ou de le bloquer (device wipe ou lockdown). Près de trois quarts (73%) des responsables informatiques interrogés l'ont ou pensent le mettre en place mais encore une fois, ils sont fortement limités aux outils fournis par l'entreprise. Toutefois, certaines entreprises commencent à inclure dans leur MDM (solution de gestion des terminaux mobiles) les utilisateurs d'outils personnels qui l'acceptent (souvent une condition sine qua non d'accès au SI).
- Lutte/prévention contre les menaces (antivirus, anti-spam, intrusion prévention, et pare-feu pour terminaux mobiles, cryptage de fichiers, de disques ou d'applications pour terminaux mobiles), verrouillage.

Aujourd'hui, cette étude montre que les conditions d'accès aux applications de l'entreprise depuis les terminaux mobiles reposent principalement sur l'attribution d'un login et d'un mot de passe par le service informatique de l'entreprise (pour 63% des responsables informatiques en ce qui concerne les PC portables et seulement 56% en ce qui concerne les Smartphones).

Malgré les efforts de protection du SI, les RI sont confrontés au détournement des règles en place par des salariés trop enthousiasmés par leurs outils de mobilité (envois de mails sur messagerie personnelle avec fichiers attachés, utilisation de clouds type "Dropbox" pour récupérer depuis un terminal personnel des fichiers ou informations de l'entreprise...).

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE DEMAIN

Les utilisateurs qui disposent dans le commerce des outils et solutions de mobilité simples, efficaces et ergonomiques reportent leurs attentes sur leur poste de travail.

Les salariés souhaitent un accès au SI. De plus, cet accès doit être indépendant du canal de communication et de l'outil utilisé. L'utilisation au quotidien de Clouds (messagerie, stockage de contenu...) grand public a propulsé les attentes des salariés bien au-delà des possibilités offertes aujourd'hui par les systèmes d'information des entreprises. Ainsi, les pressions des salariés obligent les entreprises à repenser l'environnement de travail de demain.

La vision des utilisateurs : un environnement de travail simple, agnostique

Comme nous l'avons vu en première partie, la majorité (55%) des salariés qui possèdent un outil de mobilité prônent la simplicité d'accès au système d'information (de la messagerie aux applications métier) comme moyen d'améliorer leur efficacité. En particulier l'accès à la messagerie professionnelle depuis un terminal mobile est très important pour 82% d'entre eux. L'accès, quel que soit le terminal utilisé, est également perçu comme un axe d'amélioration (par 49% des salariés interrogés).

Concrètement, les salariés indiquent préférer, pour près de deux tiers d'entre eux (65%), disposer d'un outil de travail unique, multifonctions. La possibilité d'avoir accès à un environnement de travail identique (look & feel, expérience utilisateur) quelque soit l'outil utilisé séduit bien que cela induise pour les directions informatiques des investissements importants et une mise en Cloud qui prendront quelques années à se concrétiser.

L'étude montre ainsi que les utilisateurs ont de vraies attentes. Ils aspirent à la convergence de leurs terminaux tout en disposant, pour trois quarts d'entre eux (74%) d'un environnement professionnel distinct de l'environnement personnel.

La virtualisation des postes de travail : réponse possible à l'évolution des postes de travail vers plus de mobilité

Pour permettre aux utilisateurs d'outils mobiles de s'y retrouver et ne pas perdre en efficacité, les entreprises envisagent d'avoir recours ou d'accélérer la virtualisation des postes de travail afin de mettre dans un Cloud le contenu et de le rendre accessible de partout, tout le temps, quel que soit le terminal utilisé ("anytime, anywhere, anydevice"). L'étude montre en effet que 41% des RI interrogés ont ou vont mettre en place de la virtualisation de postes de travail (VDI) pour supporter les nouveaux environnements mobiles.

Les améliorations attendues : le "store" très en demande

Puisque 75% des salariés interrogés ont un Smartphone, personnel ou professionnel, et 19% ont une Tablette média, il n'est pas surprenant de constater que leurs attentes vis-à-vis de l'informatique de l'entreprise s'inspirent de leurs pratiques des outils de mobilité de type Smartphone ou Tablette média. Et notamment d'un service caractéristique, très apprécié des utilisateurs: le Store. Il s'agit d'un portail permettant aux salariés équipés d'outils de mobilité (PC portables, Smartphones, Tablettes

média) de télécharger et d'installer les applications dont ils ont besoin dans le cadre de leur activité professionnelle.

Trois quart des salariés interrogés (73%) trouvent ainsi un intérêt plus ou moins affirmé à avoir un store dans leur entreprise qui soit accessible et serve tout type de plateformes ou terminal (personnel ou fourni par l'entreprise).

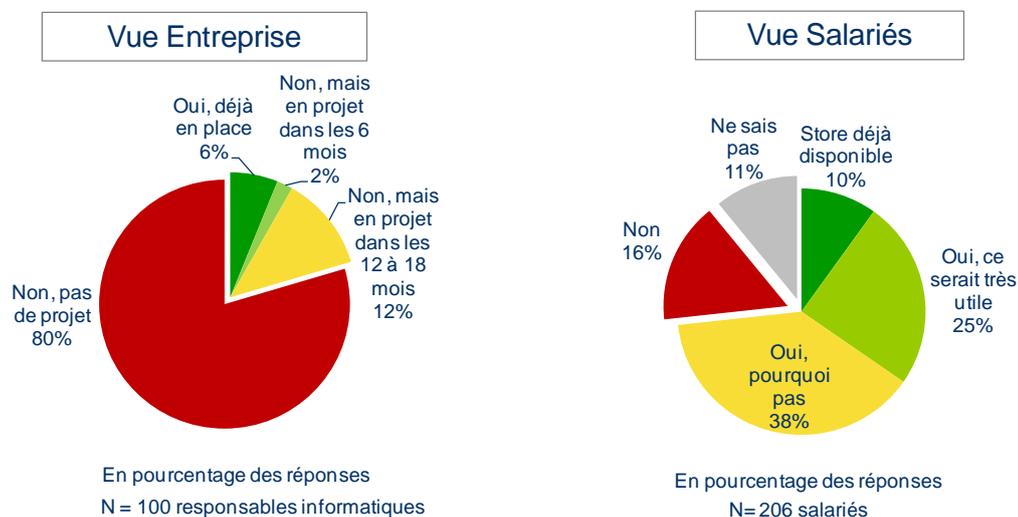
Encore peu d'entreprises ont effectivement mis en place des stores. Cependant la Figure 8 montre que la part des organisations équipées de stores applicatifs va plus que tripler d'ici 18 mois.

FIGURE 8

Pénétration et demandes de "Stores" applicatifs

Question aux responsables informatiques : Avez-vous mis en place un "store applicatif"?

Question aux salariés : souhaiteriez-vous que votre entreprise mette en place un Store?



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

La Tablette média, environnement de travail de demain?

La Tablette média est, de loin, l'équipement le plus tendance en 2011. Et cette position privilégiée sera maintenue en 2012. Pour 2011, en France, IDC estime le nombre de Tablettes média vendues à plus de 2,7 millions d'unités (95% grand public) et prédit que ce nombre augmentera de 52% en 2012 pour atteindre un parc de plus de 4 millions de Tablettes (encore largement vendues au grand public : 92%). Dans les entreprises, le nombre de Tablettes média devrait être multiplié par 8 d'ici 2015.

Les usages naissants des Tablettes et Smartphones

Chemin faisant, les Tablettes media et les Smartphones trouvent de plus en plus d'utilisations métier dans les entreprises comme outil de productivité (que ce soit dans les hôpitaux, la distribution, la banque ou l'éducation).

En parallèle, un certain nombre d'entreprises réfléchissent actuellement à l'avenir du poste de travail des utilisateurs. S'il est trop tôt pour se prononcer sur le rôle que pourra jouer la Tablette média, il est néanmoins intéressant de voir que nombre de salariés se projettent déjà dans son utilisation (un tiers pensent pouvoir réaliser plus de 30% de leur activité avec une Tablette).

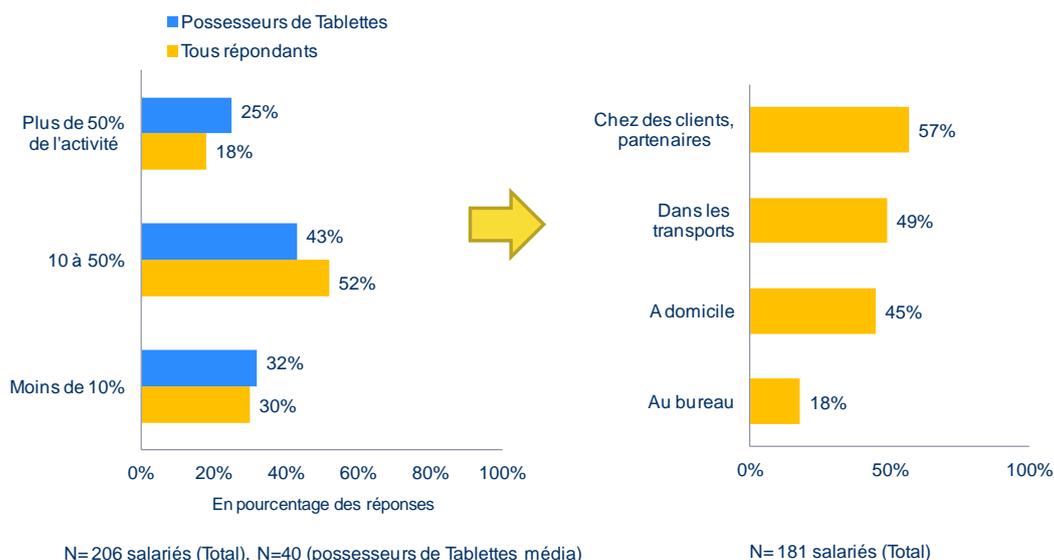
La maturation de ces outils de mobilité d'une part et des réflexions menées par les entreprises d'autre part seront deux facteurs déterminants dans la généralisation (ou non) de cet outil. Il apparaît déjà que les Smartphones peuvent équiper des populations hautement mobiles qui ne nécessitent qu'un accès sporadique et limité à des applications spécifiques (logistique ou CRM), et satisfaire leurs besoins tout en améliorant leur efficacité, le tout, à moindre TCO (coût total de possession).

De la même manière, on peut imaginer qu'à grande échelle, une fois les réflexions abouties et la technologie stabilisée, nombre de salariés soient équipés de Tablettes comme outil de travail principal.

FIGURE 9

L'environnement de travail de demain

Questions aux salariés : *Quelle part de votre activité professionnelle pensez-vous pouvoir réaliser avec une Tablette media ? Dans quelles circonstances pensez-vous que vous en auriez le plus d'utilité ?*



Source: observatoire IDC/IBM sur les environnements de travail, octobre 2011

CONCLUSION

Les entreprises françaises de plus de mille salariés ont encore un long chemin à parcourir, entre leur attitude conservatrice vis-à-vis des utilisateurs et les nombreuses demandes d'intégration d'outils mobiles intelligents, aussi bien professionnels que personnels. Le BYOD, concept qui prend de l'ampleur outre-Atlantique, et qui est plus subi que volontaire par les entreprises interrogées, n'est pas prêt de prendre le pas sur les politiques plus élitistes des entreprises en matière d'équipement.

Néanmoins, cet observatoire souligne que la consumérisation force le changement dans les entreprises. De plus, comme cette tendance est imparable et difficile à maîtriser, les entreprises vont devoir très rapidement prendre un certain nombre de mesures et de décisions en vue d'encadrer la prolifération des outils mobiles, professionnels et personnels, qui sont de plus en plus utilisés comme outil de travail et d'autre part, de préserver la productivité des salariés en même temps que la sécurité du système d'information de l'entreprise.

Par exemple, les entreprises vont devoir suivre de près la façon dont les applications mobiles sont développées, gérées, sécurisées et accessibles par les divers terminaux, professionnels ou personnels. Ces aptitudes, à gérer ces outils et leurs interactions avec le système d'information, à encadrer et à sécuriser de manière structurée et efficace les applications accessibles, deviennent une compétence clé pour les entreprises aujourd'hui.

Ainsi, IDC pense que le développement d'applications mobiles d'entreprise et la mise en Cloud provoquera une convergence des besoins de gestion et de sécurisation pour tout type de terminal, réseau et applications mobiles.

Enfin, les responsables informatiques sont à la croisée des chemins. L'évolution des usages des utilisateurs précipitent leurs décisions et si certains adopteront un rôle réactif, acteur d'un changement subi, d'autres se positionneront en moteur de cette évolution inéluctable.

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2011 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.