



Livre Blanc

Télétravail et ultra-mobilité : un nouvel environnement de travail pour les salariés, de nouvelles problématiques pour les entreprises

Sponsorisé par : Bouygues Telecom Entreprises

Karim Bahloul
janvier 2014

Florent Brindavoine

INTRODUCTION

Pour la troisième année consécutive, Bouygues Telecom Entreprises en collaboration avec le cabinet IDC, propose à travers son observatoire un regard inédit sur les mutations que connaissent aujourd'hui bon nombre d'entreprises françaises poussées par la prolifération des environnements mobiles.

Les deux précédentes éditions ont mis en lumière les challenges auxquels les directions informatiques des entreprises sont confrontées face à l'essor de la mobilité des salariés. Challenges d'ordre à la fois technologique avec la croissance de l'équipement des salariés en outils mobiles mais aussi organisationnel et juridique avec des salariés de plus en plus connectés et confrontés chaque jour davantage, à la dispersion des frontières entre vie professionnelle et vie privée.

Dans cette troisième édition de l'observatoire, Bouygues Telecom Entreprises et IDC donnent un éclairage sur les pratiques et défis des directions informatiques, à l'aune des évolutions technologiques - notamment en termes de performance des réseaux mobiles.

RESUME DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS :

- **En 2013, le travail en situation de mobilité (télétravail) se diversifie et s'intensifie.** Alors que le nombre de salariés pratiquant le télétravail reste stable en 2013 (74% des salariés), l'intensité du télétravail progresse: le télétravail représente 23% du temps de travail en 2013 contre 20% en 2012 (+15%). De même, les salariés multiplient les occasions de pratiquer le télétravail en 2013 : télétravail à domicile pendant les heures de bureau (+13% en 1 an) ou en dehors des heures de bureau (+4%), télétravail pendant les temps de transport domicile-entreprise (+9%) ou encore lors des déplacements hors site de rattachement (+10%). En définitive, 28% ont une pratique diversifiée du télétravail (ils adoptent les différents modèles de télétravail) contre 22% en 2012 (+27%).
- Face aux enjeux RH (respect du temps de travail, mise à disposition des environnements de travail) les entreprises renforcent l'encadrement du télétravail (à domicile) : les entreprises ont d'avantage pris en considération les enjeux, notamment RH, associés au télétravail. Preuve en est, les salariés témoignant de dispositions "contractuelles" (contrat de travail ou accord de branche) ont progressé de +20% pour représenter 32% des salariés travaillant à domicile.
- **Le multi-équipement devient la norme et favorise le développement du télétravail.** L'usage professionnel des environnements mobiles ne cesse de progresser : 63% des salariés utilisent un PC portable (+6%) et 55% utilisent des smartphones (+19% en 1 an), tandis que le nombre de salariés utilisant des tablettes a plus que doublé en 2013 pour atteindre 19%. En définitive, chaque salarié est équipé en moyenne de 2,45 environnements mobiles. Les salariés adoptent les outils mobiles les plus adaptés à leurs conditions d'usage : le PC portable en situation de télétravail à domicile (77%), le smartphone (58%) et le PC portable (69%) lors des déplacements hors site, le smartphone (77%) et la tablette (33%) dans les transports domicile/travail.
- **Les outils personnels s'étendent dans l'entreprise, mais leurs usages sont encore limités.** L'utilisation des environnements personnels au sein de l'entreprise se démocratise (+17% en 2013, 63% des salariés utilisant un environnement personnel pour travailler): 41% des salariés utilisent un smartphone personnel pour un usage professionnel (hors communications voix), tandis que 16% utilisent leur propre tablette média, un chiffre qui a doublé en 1 an. Mais les usages professionnels associés aux environnements personnels restent limités à quelques applications, la plus courante étant la messagerie électronique : 64% d'entre eux accèdent depuis leur terminal personnel à leurs messages professionnels (généralement en webmail). L'accès aux applications métiers de l'entreprise depuis un terminal personnel ne concerne à l'inverse qu'1 salarié sur 5.
- **Le BYOD n'est pas envisagé par l'entreprise, mais il pousse les DSI à repenser leur stratégie mobilité.** Les DSI ne projettent pas de développer des politiques BYOD destinées à ouvrir leur système d'information aux environnements personnels des salariés. Cependant, face à la pression des utilisateurs (présence des outils personnels dans l'entreprise), les DSI ont entamé une réflexion consistant à redéfinir leur stratégie mobilité selon 2 axes.
 - ***Le renforcement par l'entreprise de l'équipement mobile des salariés en solutions de dernières générations*** (smartphone et tablette). Cette approche, qualifiée de COPE (CorporateOwned, PersonnalyUsed), consiste à équiper les salariés d'outils mobiles d'entreprise qui auront le plus souvent un double usage, à la fois personnel et professionnel. L'équipement des salariés par l'entreprise en smartphone a ainsi progressé de +29% en 2013 (pour atteindre 28% des salariés) tandis que les tablettes professionnelles équipent désormais 10% des salariés (contre 5% 1 an plus tôt).
 - ***L'évaluation des besoins des utilisateurs en matière de mobilité*** : 80% des entreprises ont lancé cette phase d'évaluation. Les besoins identifiés se concentrent sur l'accès en tout lieu (réseau d'accès mobile, 55% des entreprises), l'accès permanent (continuité d'accès, 45%) et les usages (accès aux applications métiers, 41%).

- **Le Système d'Information est encore très "fixe" malgré la pression des salariés pour plus de mobilité** : il existe un décalage important entre la mise en mobilité du système d'information et les besoins exprimés par 75% des salariés concernant le développement de leurs usages en mobilité. Alors que les salariés consacrent en moyenne 43% de leur activité professionnelle à travailler sur un environnement mobile (essentiellement le PC portable, 32% du temps), 85% de leur activité repose sur l'accès au système d'information en mode filaire (LAN). En définitive, les salariés expriment des attentes fortes vis-à-vis de leurs entreprises pour que celles-ci leur fournissent des accès mobiles sécurisés (63%), des équipements mobiles performants (59%) et l'accès aux applications métiers (50%).
- **L'expérience utilisateurs force la réflexion sur l'accessibilité des applications en mobilité**. Alors que 75% des salariés souhaiteraient développer leurs usages des environnements mobiles pour gagner en productivité et en flexibilité, 83% d'entre eux considèrent que les environnements mobiles ne sont pas adaptés. Le principal facteur repose sur une connectivité réseau trop lente et trop peu fiable. Mais d'autres facteurs entrent en jeu, notamment les craintes liées à la sécurité des données personnelles et professionnelles (47%) et le peu d'applications d'entreprise aujourd'hui adaptées à la mobilité.
- **Transition vers le SI mobile : la sécurité et les réseaux en première ligne**. Les entreprises ont pleinement conscience des enjeux associés à la mise en mobilité du système d'information. Ainsi, la protection des terminaux mobiles (35%) et la politique de sécurité réseau (26%) sont de plus en plus identifiées par les Directions Informatiques comme un enjeu majeur en 2014. A ce titre, les entreprises commencent à investir dans des environnements de gestion des applications et des terminaux mobiles. De même, les problématiques de débit et le manque de fiabilité du réseau sans fil (interruption, latence) forcent les entreprises à tester de nouvelles solutions d'accès capables d'assumer de nouveaux usages de la mobilité.
- **Nouveaux usages, accès aux applications Cloud : la 4G comme facilitateur du SI mobile**. 2 entreprises sur 3 identifient la 4G comme une opportunité qui leur permettrait d'améliorer l'expérience utilisateurs et de proposer des modes d'organisation du travail plus efficaces. Plus de la moitié des DSI considèrent d'ailleurs que la 4G est un levier intéressant pour favoriser l'accès en temps en réel aux applications Cloud qu'elles ont déployées.
- **Le SI mobile devient un projet d'entreprise, la transformation est engagée**. En définitive, l'évolution vers le SI mobile est engagée, portée par la Direction Générale (45%), les Directions métiers (35%) et les utilisateurs eux-mêmes (36%). Projet d'entreprise pour les plus matures d'entre elles (33%), les DSI investissent les usages mobiles en développant de nouvelles solutions et solutions mobiles. Les principaux projets portent sur le développement d'apps pour smartphones et tablettes (9% des DSI) et le développement de nouvelles applications mobiles traditionnelles (7%).

LES OBJECTIFS DE CE LIVRE BLANC

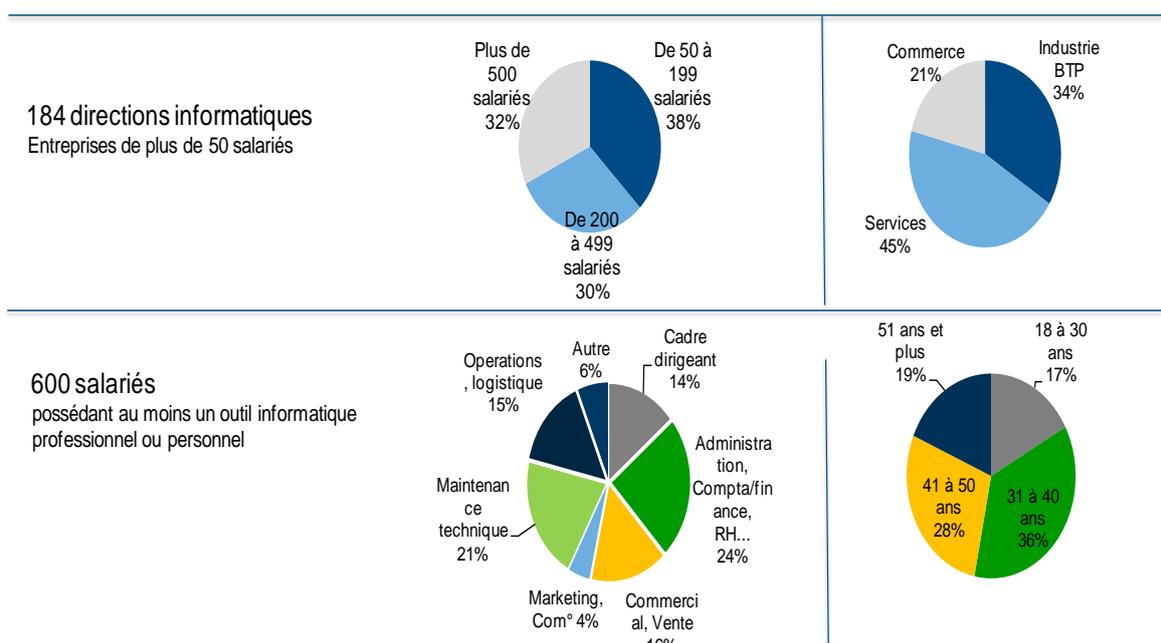
Ce livre blanc présente les résultats de la troisième édition de l'observatoire réalisé par IDC, en collaboration avec Bouygues Telecom Entreprises, et cherche à comprendre l'usage des outils mobiles par les salariés dans le cadre du travail, d'une part, et les stratégies développées par les entreprises pour répondre aux enjeux de la mobilité, d'autre part.

Dans cette édition, une attention particulière a été portée à la problématique de l'équipement mobile qui, au terme des enquêtes menées, est ressortie comme un enjeu particulièrement déterminant dans la mutation du poste et de l'environnement de travail. Cette 3ème édition propose donc de :

- Mesurer, au regard des deux éditions précédentes, l'équipement des salariés et appréhender les usages des outils mobiles à disposition de ces salariés.
- Mesurer l'évolution des pratiques de travail, notamment en dehors du cadre du travail, depuis la deuxième édition de l'observatoire.
- Croiser les regards des salariés et des responsables informatiques afin d'avoir une vue d'ensemble sur les enjeux de la mobilité.
- Mettre à jour les leviers, les freins et les risques inhérents à la mobilité, liés à l'utilisation croissante des salariés de leurs propres outils mobiles au sein de l'entreprise.

MÉTHODOLOGIE

Enquête menée au second semestre 2013 auprès de deux populations issues d'entreprises du secteur privé de plus de 50 salariés :



LE TÉLÉTRAVAIL SE DIVERSIFIE ET S'INTENSIFIE EN 2013

IDC entend par « télétravail » toute activité professionnelle réalisée en dehors du site de rattachement du salarié, via l'utilisation des technologies informatiques et télécoms. Cela comprend le travail à domicile mais aussi plus largement toute situation de travail en mobilité.

Cette troisième édition de l'observatoire révèle une pratique du télétravail plus diverse et plus intense par rapport aux années précédentes : sur l'ensemble des salariés interrogés, 74% sont concernés par le télétravail en 2013 (travail réalisé en dehors du site de rattachement). Si globalement, ce taux est resté stable au regard de l'édition précédente, les résultats de l'enquête révèlent une évolution importante en terme d'intensité et de diversité des pratiques.

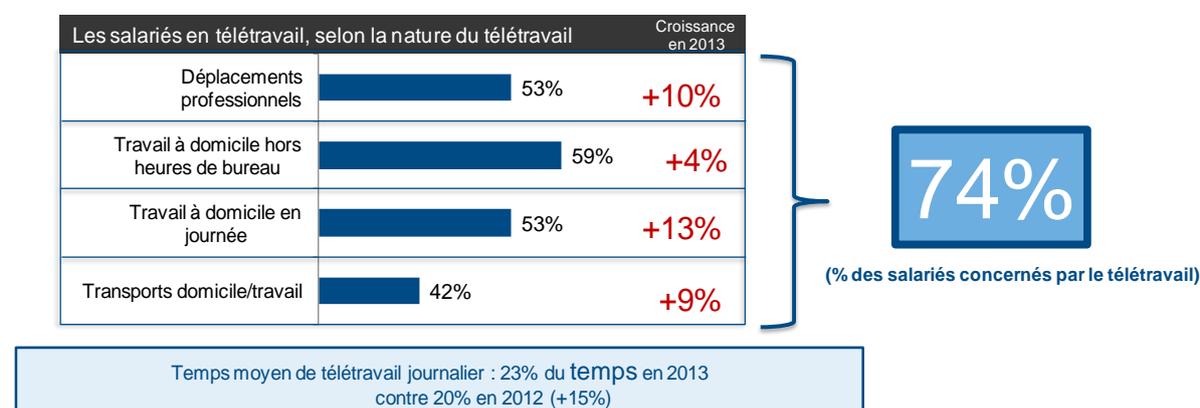
IDC a en effet cherché à évaluer l'importance du travail en mobilité dans le quotidien des salariés à travers la mesure du temps journalier moyen passé en situation de télétravail. Les résultats montrent que le temps journalier moyen de travail réalisé en dehors du site de rattachement (en déplacement, à domicile ou dans les transports) a cru de 15% au cours des 12 derniers mois, s'élevant à 23% du temps de travail journalier.

Ce résultat s'explique dès lors que nous considérons la diversité des situations dans lesquelles les salariés sont en mesure de travailler : 2 salariés sur 3 (63%) affirment travailler depuis leur domicile-en journée comme en dehors des heures de bureau - (+4% de salariés par rapport à 2012), 1 salarié sur 2 (53%) affirment travailler lors de déplacements professionnels (+10% par rapport à 2012) et 42% disent travailler durant les trajets domicile / travail (+9% par rapport à 2012) (Graphique 1).

GRAPHIQUE 1

Les situations de télétravail en 2013

Q. Dans le cadre de votre activité professionnelle, vous arrive-t-il de travailler dans les situations suivantes?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n=600 salariés

Par ailleurs, le nombre de salariés ayant une pratique "intensive" du télétravail, c'est-à-dire profitant des différentes situations pour travailler (domicile, trajet maison/travail, déplacements professionnels), a connu une croissance de +26% au cours des 12 derniers mois pour concerner près d'un tiers des salariés (28%).

Face aux enjeux RH, les entreprises renforcent l'encadrement du télétravail à domicile

Le télétravail implique, d'autre part, un certain nombre de règles sur lesquelles les entreprises doivent rester vigilantes. Pour ce qui est du travail à domicile notamment, la réglementation du travail impose aux entreprises concernées de respecter un certain nombre d'obligations, en particulier en matière d'équipement des télétravailleurs. Dans le cadre de l'ANI (Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005), l'employeur est ainsi chargé de :

- Fournir, installer et entretenir les équipements nécessaires au télétravail régulier, sauf si le télétravailleur utilise son propre équipement en accord avec son employeur
- Prévoir avant même le début du télétravail, un contrat présentant les modalités de répartition des coûts afférents au travail à domicile (assurance, maintenance, frais de déplacement etc.).

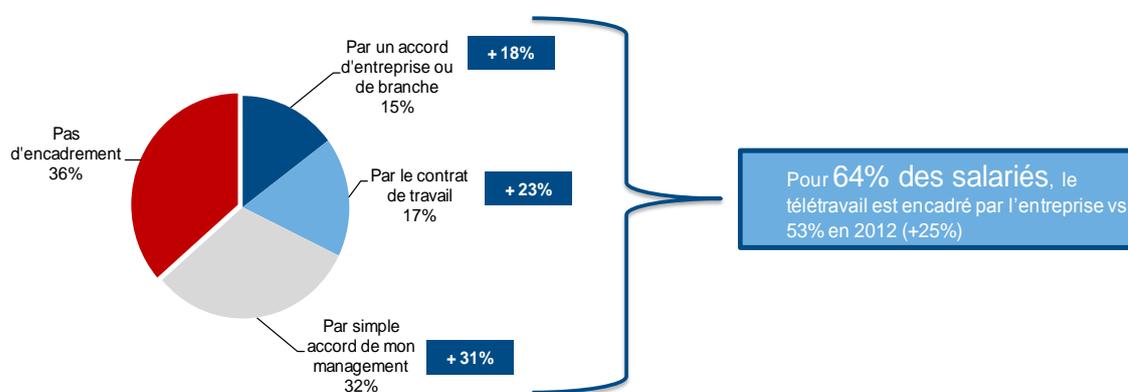
Les entreprises se doivent d'être conscientes de ces enjeux, afin d'être en conformité avec la réglementation. Sur ce volet juridique, les résultats de l'enquête montrent que pour les deux tiers des salariés concernés par le travail à domicile, la pratique du télétravail est encadrée par l'entreprise, soit à travers un contrat de travail spécifique ou un accord de branche (32%), soit par le biais d'un accord tacite du management (32%).

Ce taux d'encadrement du travail à domicile est d'ailleurs passé de 53% en 2012 à 64% en 2013, témoignant d'une vigilance plus grande des entreprises sur ce volet. En définitive, le nombre de salariés disposant d'un cadre légal (contrat, accord d'entreprise), ou structuré (accord du management) a progressé de +25% en 1 an (Graphique 2).

GRAPHIQUE 2

Les entreprises renforcent l'encadrement du télétravail à domicile

Q. Votre pratique du travail à domicile est-elle encadrée par votre entreprise ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 600 salariés

Pour une meilleure conciliation vie professionnelle / vie privée

S'il est naturel de considérer le télétravail à domicile comme une alternative de choix, face aux contraintes spatio-temporelles (congestion des infrastructures de transports, site de rattachement géographiquement éloigné du domicile), c'est aussi une manière pour les salariés de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

Les résultats de l'enquête montrent en effet que l'équilibre vie professionnelle / vie privée est la seconde raison majeure qui motivent les salariés à la pratique du télétravail (53% des salariés interrogés pratiquent le télétravail pour cette raison). La première raison reste la possibilité de travailler à distance de manière transparente (Graphique 3).

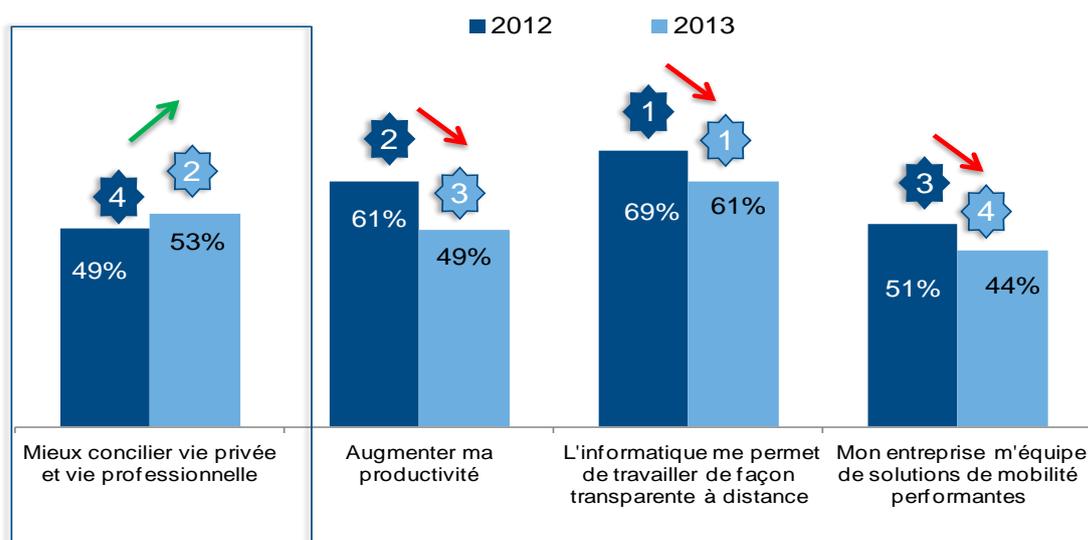
Dans un même temps, les salariés sont relativement moins convaincus par l'argument du gain de productivité associé au télétravail à domicile. Cet argument figurait en effet en deuxième position des motivations au télétravail en 2012 (61%) mais fait moins l'unanimité en 2013 (49%). Ce qui est recherché en priorité, c'est la gestion optimisée ou "à la demande" de leur temps personnel et professionnel.

Cette légère évolution dans les motivations aux pratiques de télétravail laisse à penser que les salariés sont plus conscients aujourd'hui des risques et dérives possibles du télétravail. Le "Always on" (le fait d'être connecté à la sphère professionnelle au-delà des normes standards) reste un écueil dans lequel les salariés sont toujours susceptibles de tomber. Ces derniers utilisent alors le télétravail comme un outil d'ajustement au service de leur équilibre personnel, pour une plus grande flexibilité et une plus grande maîtrise de leur vie professionnelle et personnelle, plutôt que comme un moyen de productivité dont il leur serait, par ailleurs, difficile de se défaire.

GRAPHIQUE 3

Les salariés recherchent davantage un équilibre vie professionnelle / vie privée

Q. Quelles sont les raisons qui vous poussent aujourd'hui à pratiquer le télétravail ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 600 salariés

Le télétravail constitue un enjeu important dans le développement des nouvelles organisations de travail. Il participe activement à la transformation des environnements de travail qui, de plus en plus, vont dans le sens d'une flexibilité augmentée du travailleur.

Le développement de cette flexibilité est largement favorisé par la démocratisation des outils mobiles au sein du grand public et au sein de l'entreprise. IDC et Bouygues Telecom Entreprises ont donc

cherché à évaluer la situation de l'équipement mobile au sein des entreprises (PC portables, smartphones et tablettes média) et faire un état des lieux des usages développés du fait de ces équipements, dans le cadre professionnel.

LE MUTLI-ÉQUIPEMENT DEVIENT LA NORME EN ENTREPRISE

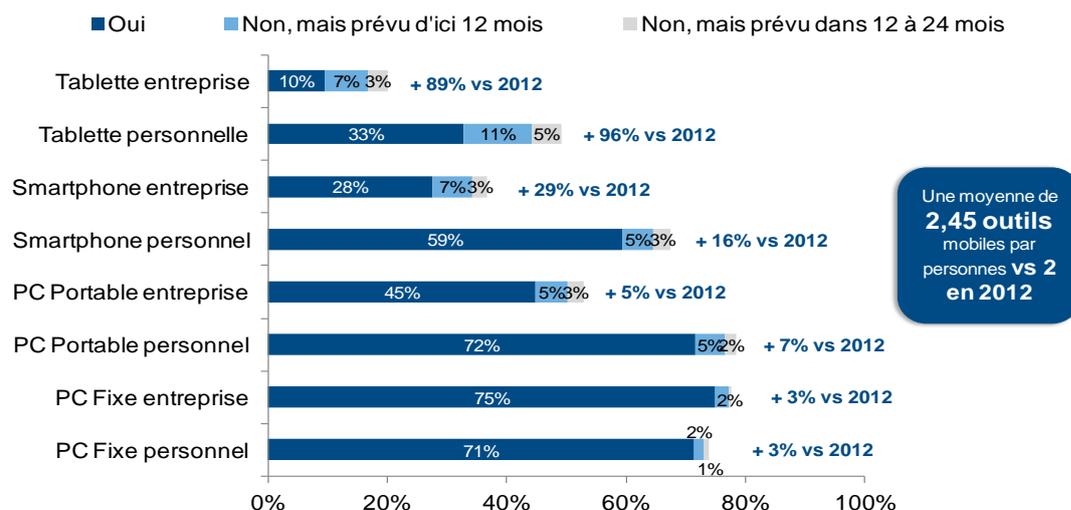
L'équipement mobile des salariés joue un rôle particulièrement déterminant dans la mise en mobilité de l'entreprise. Les deux précédentes éditions de l'observatoire avaient mesuré l'équipement mobile des salariés et faisaient état, notamment, de 2 outils mobiles (professionnels et/ou personnels) en moyenne par salarié. Cette troisième édition révèle une moyenne en hausse par rapport à 2012 avec un taux moyen de 2,45 outils mobiles par personne.

Cette croissance de l'équipement mobile est en partie tirée par l'acquisition d'outils mobiles personnels. Le taux de salariés équipés à titre personnel de PC portable a connu une hausse de +7% par rapport à 2012 pour atteindre plus des deux tiers des salariés (72%) (Graphique 4). Le taux de salariés équipés de smartphones personnels est lui passé de 51% à 59% entre 2012 et 2013. La croissance de l'équipement personnel en tablettes média reste la plus impressionnante avec un taux d'équipement qui a presque doublé en l'espace d'un an, passant de 17% de salariés à 33% en 2013.

GRAPHIQUE 4

L'équipement en outils personnels mobiles se développe fortement en 2013

Q. Parmi les équipements suivants, lesquels possédez-vous ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 600 salariés

Du côté des entreprises, les directions informatiques semblent avoir pris conscience des enjeux de la mobilité et accélèrent leur politique d'équipement : + 29% de salariés équipés de smartphone par l'entreprise, +7% de salariés équipés de PC portable et enfin + 89% de salariés équipés en tablette.

Même si, en définitive, le taux de salariés équipés par l'entreprise de nouveaux environnements mobiles (smartphone et tablette média) reste faible comparé aux outils plus traditionnels (PC portable et PC fixe), il demeure que la dynamique d'équipement des entreprises se portera de plus en plus autour de ces outils de nouvelle génération.

Les outils mobiles s'adaptent aux situations d'usages

La croissance de l'équipement en outils mobiles implique inévitablement une croissance de l'usage professionnel de ces outils. 63% de salariés affirment utiliser un PC portable (professionnel ou personnel) pour travailler (+6% par rapport à 2012), 55% font usage d'un smartphone dans le cadre du travail (+19%), et 19% font usage d'une tablette média (+116%).

La diversité de ces équipements mobiles permet notamment aux salariés d'adapter leurs choix en fonction du contexte d'usages dans lequel ils se trouvent. Le PC portable par exemple est davantage privilégié pour le travail à domicile (77% de salariés choisissent cet outil dans ce contexte), ou alors lors de déplacements hors site (69%), tandis que le smartphone (77%) et la tablette média (33%), sont surtout utilisés pour travailler dans les transports durant les trajets domicile/travail.

Les pratiques de BYOD progressent mais les usages restent limités

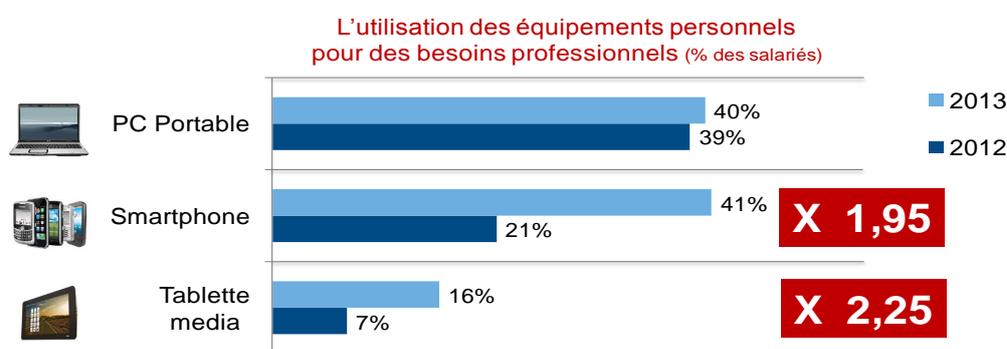
Lorsque nous nous attardons plus particulièrement sur l'usage professionnel des outils mobiles personnels - qu'on désigne aujourd'hui sous l'acronyme BYOD (Bring your own device) - le constat est sans équivoque : **les outils mobiles personnels ne sont dorénavant plus utilisés pour un usage strictement récréatif. Près de deux tiers des salariés interrogés (64%) ont une pratique du BYOD.**

40% des salariés interrogés utilisent notamment leur PC portable personnel pour travailler. Si ce taux est resté stable au regard de l'édition précédente de l'observatoire, l'usage des smartphones et tablettes média a en revanche fortement augmenté. 41% des salariés utilisent leur smartphone personnel (hors communications voix) dans le cadre de leur activité professionnelle, contre 21% en 2012. (Graphique 5). Quant à l'usage professionnel des tablettes média personnelles, il a plus que doublé en l'espace de 12 mois avec 16% de salariés concernées contre 7% en 2012.

GRAPHIQUE 5

L'utilisation professionnelle d'outils mobiles personnels

Q. Vous arrive-t-il d'utiliser les équipements personnels suivants dans le cadre de votre travail?



L'usage professionnel des environnements mobiles personnels

Accès à l'email **2 salariés sur 3**

Accès aux applications métiers **1 salarié sur 5**

Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 600 salariés

La raison qui explique cette incursion des environnements personnels dans les organisations tient dans les attentes fortes des salariés concernant la modernisation de leurs environnements de travail. Les salariés interrogés au cours de l'enquête justifient en effet leur pratique du BYOD par la plus grande flexibilité et le meilleur confort de travail (poids, taille et maniabilité) offerts par leurs outils personnels (Graphique 6). Ceux-ci sont également perçus comme étant plus modernes et plus performants que l'équipement mis à disposition par l'entreprise.

Ces résultats illustrent ainsi l'importance croissante que les salariés accordent au confort d'utilisation et plus généralement à l'expérience utilisateur dans l'usage de leurs outils mobiles. Il est essentiel pour les entreprises et les directions informatiques de considérer aujourd'hui ces différents facteurs dans la définition de leur politique d'équipement. Ces besoins exprimés par les salariés peuvent en effet avoir des implications importantes tant d'un point de vue organisationnel (prolifération des pratiques BYOD) que d'un point de vue stratégique (en permettant aux salariés d'augmenter leur flexibilité et leur productivité). En outre, l'équipement des salariés en outils mobiles performants pourrait constituer pour l'entreprise un facteur non négligeable de satisfaction, voire, plus largement, d'attrait et de rétention des collaborateurs.

GRAPHIQUE 6

Raisons de l'utilisation d'outils mobiles personnels dans le cadre du travail

Q. Quelles sont les principales raisons qui vous motivent à utiliser vos outils mobiles personnels dans le cadre professionnel ?

Les principales raisons évoquées) % des salariés)

- 1** Ils offrent une plus grande flexibilité (80%)
- 2** Ils offrent un meilleur confort de travail (poids, taille, et maniabilité) (79%)
- 3** Ils sont plus modernes (73%)
- 4** Ils sont plus performants (73%)

Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 600 salariés

Par ailleurs, si la dynamique du BYOD est forte et prégnante en entreprise, cette dynamique doit être néanmoins relativisée et replacée dans un contexte d'usages. En effet, **pour la majorité des salariés adeptes de cette pratique, les usages restent encore très clairement limités aux tâches les plus basiques, notamment l'accès à la messagerie (64% des salariés).** En revanche, l'accès aux données et aux fichiers de l'entreprise ou encore l'accès aux applications métiers ne concernent qu'une faible part des salariés, avec 1 salarié sur 5 (21%) qui utilisent effectivement des outils mobiles personnels pour accéder à des applications métiers.

Un certain nombre de raisons peuvent expliquer l'usage limité des outils mobiles personnels pour les tâches complexes : ergonomie des outils et des applications, interfaces de travail différents d'un outil à un autre, infrastructure réseaux inappropriée, ou bien plus simplement, restriction des accès par l'entreprise. A ce titre, l'enquête réalisée auprès des DSI révèle que les pratiques de BYOD sont encore loin de faire l'unanimité au sein des directions informatiques.

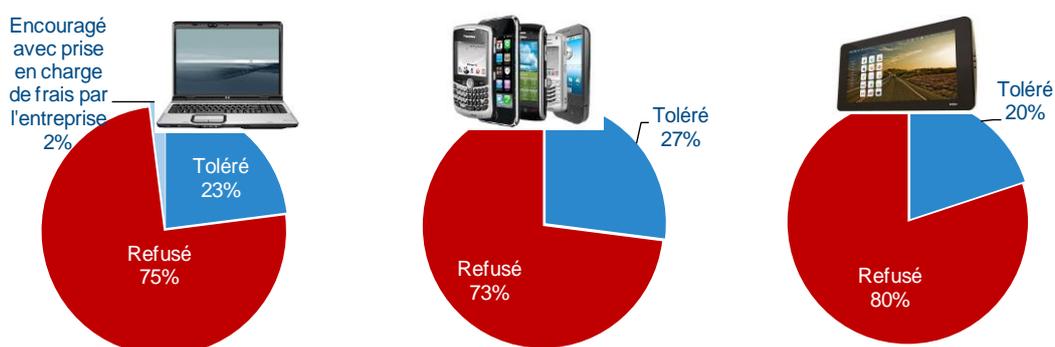
Le BYOD n'est pas envisagé par les DSI, mais il les pousse à repenser leur stratégie mobilité

On le sait, l'usage des terminaux mobiles personnels à des fins professionnelles pose des problèmes de taille aux directions informatiques. Même si l'on note une certaine tolérance au BYOD de la part des responsables informatiques, ces derniers restent encore très largement réfractaires à la pratique. Freinées notamment par des problématiques de sécurité, de coûts, mais aussi de gestion des environnements mobiles hétérogènes, les initiatives se limitent aux 20% à 27% d'entreprises exprimant une certaine tolérance vis-à-vis de la pratique sans pour autant l'encourager. (Graphique 7)

GRAPHIQUE 7

Tolérance du BYOD par les DSI

Q. Autorisez-vous les salariés à utiliser, dans le cadre de leur travail, outils personnels suivants ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informatiques

Face à la réalité des pratiques BYOD, les entreprises commencent à repenser leur stratégie de mobilité. L'un des volets de cette stratégie mobile porte notamment sur l'équipement mobile qui constitue une alternative de choix face au BYOD. Comme nous l'avons évoqué plus haut, davantage de salariés se voient équiper de nouveaux environnements mobiles par l'entreprise : + 29% de salariés équipés en smartphone, + 89% de salariés équipés en tablettes média (voir Graphique 4). Le taux d'équipement par les entreprises sur ces outils reste, certes, encore faible aujourd'hui (28% de salariés équipés en smartphone par l'entreprise, et 10% équipés en tablette média). Cette dynamique d'équipement demeure cependant un moyen privilégié par ces dernières pour faire face à la pression des pratiques BYOD.

L'intérêt de fournir en propre de nouveaux environnements mobiles aux salariés en leur laissant une plus grande flexibilité d'usage - démarche qu'on désigne aujourd'hui sous le terme de COPE (Corporate owned, personally enabled) ou CYOD (Choose your own device) - va bien en effet au-delà de la simple satisfaction des besoins de mobilité. C'est aussi un moyen pour les directions informatiques de maintenir le contrôle des appareils connectés au système d'information et d'en assurer une plus grande sécurité.

Une politique d'équipement allant dans le sens de cette démarche peut donc s'avérer bénéfique pour l'entreprise tant d'un point de vue financier (en limitant les coûts) que d'un point de vue organisationnel (sécurité).

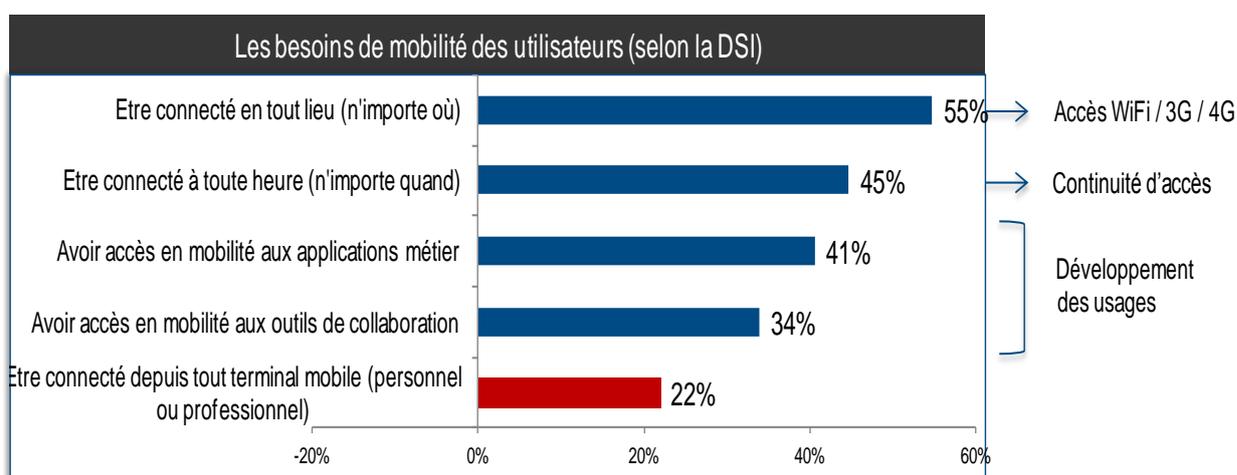
Au-delà de l'équipement, la pression subie par les directions informatiques face aux pratiques BYOD les incite à étendre leur réflexion au-delà du simple équipement en outil mobile. L'enquête menée auprès des DSI révèle notamment qu'une large majorité d'entre elles (80%) ont lancé une phase d'évaluation des besoins utilisateurs en matière d'usages mobiles.

Les besoins identifiés par les responsables informatiques se concentrent notamment en priorité sur la connectivité en tout lieu à travers un réseau d'accès mobile performant (Wi-Fi, 3G, 4G) (55% des entreprises), un accès permanent et une connexion continue (45%) et enfin sur les usages à travers l'accès aux applications métiers (41%) (Graphique 8).

GRAPHIQUE 8

Les besoins en mobilités identifiés par les DSI

Q. Quels besoins identifiez-vous auprès des utilisateurs d'outils mobiles ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informatiques

Les entreprises sont ainsi de plus en plus au fait des enjeux et des besoins exprimés par leurs salariés concernant leurs usages en situation de mobilité. L'essentiel de ces besoins porte en grande partie sur la connectivité et l'accès "déporté" au système d'information.

Le SI reste encore très fixe, malgré la pression des salariés

Il existe malgré tout un important décalage entre la volonté exprimée des salariés de développer des usages en mobilité et la situation générale du système d'information. 75% des salariés interrogés au cours de l'enquête ont exprimé la volonté de pouvoir travailler davantage en situation de mobilité. Les raisons évoquées sont notamment la possibilité de réaliser des gains de temps et de productivité (63%) mais aussi de gagner en flexibilité (53%) et en réactivité face aux demandes des clients ou demandes internes (50%) (Graphique 9).

GRAPHIQUE 9

Les raisons à utiliser davantage les outils mobiles en situation de mobilité

Q. Pour quelles raisons souhaiteriez-vous travailler davantage avec vos outils mobiles en situation de mobilité ?

Volonté de développer les usages des outils mobiles en situation de nomadisme

(% des salariés)



Les raisons (% des salariés)

- 1 Gains de temps / productivité (65%)
- 2 Flexibilité de l'accès (lieu, moment) (53%)
- 3 Réactivité aux demandes clients (50%)

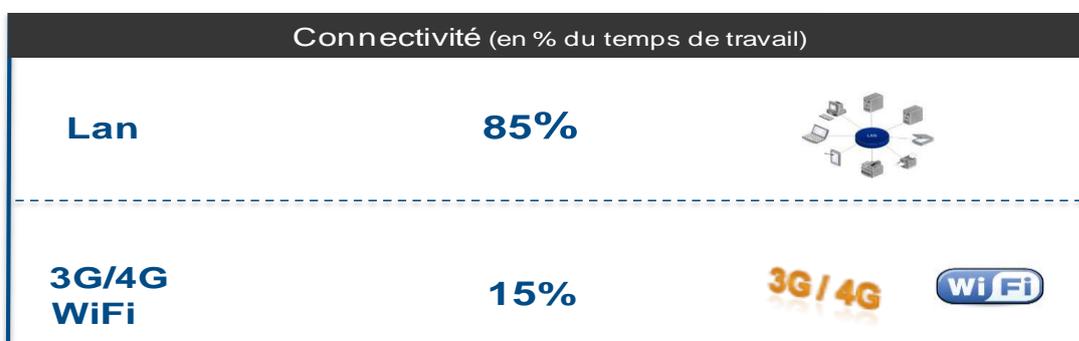
Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informatiques

Pourtant, si le nombre d'équipements mobiles fournis par l'entreprise ne cesse d'augmenter, et que le temps passé sur les outils mobiles tend à progresser, l'accès au système d'information demeure encore très fixe. L'enquête réalisée auprès des salariés montre en effet que la connexion au système d'information reste encore très limitée au réseau filaire. Les salariés estiment en effet à 85% la part du temps qu'ils passent à travailler en mode filaire (réseau LAN) contre 15% seulement en connexion sans fil (Wi-Fi, 3G, 4G). Ce constat illustre la nécessité pour les entreprises d'envisager d'autres modes de connexion au système d'information qui puissent également répondre aux besoins de mobilité.

GRAPHIQUE 10

Les modes de connexion au système d'information

Q. Comment se répartit votre temps de connexion au système d'information suivant sur une journée de travail type ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informatiques

L'accès au système d'information en mobilité reste néanmoins un challenge de taille pour les directions informatiques. Même si de réelles initiatives existent pour assurer aux salariés des équipements mobiles plus en phase avec leurs attentes, de réels freins demeurent dans l'ouverture du système d'information aux outils mobiles : deux tiers des directions informatiques interrogées perçoivent des freins importants au développement des usages mobiles au sein de leur entreprise, avec en première ligne de compte le coût, la sécurité et le débit.

COÛTS, SÉCURITÉ ET DÉBIT AU CŒUR DES INTERROGATIONS

Suite aux divers scandales industriels qui ont touché certains acteurs économiques ces derniers mois, (fuites intempestives d'informations stratégiques), les directions informatiques sont plus que jamais sensibles à la protection de leurs systèmes d'information.

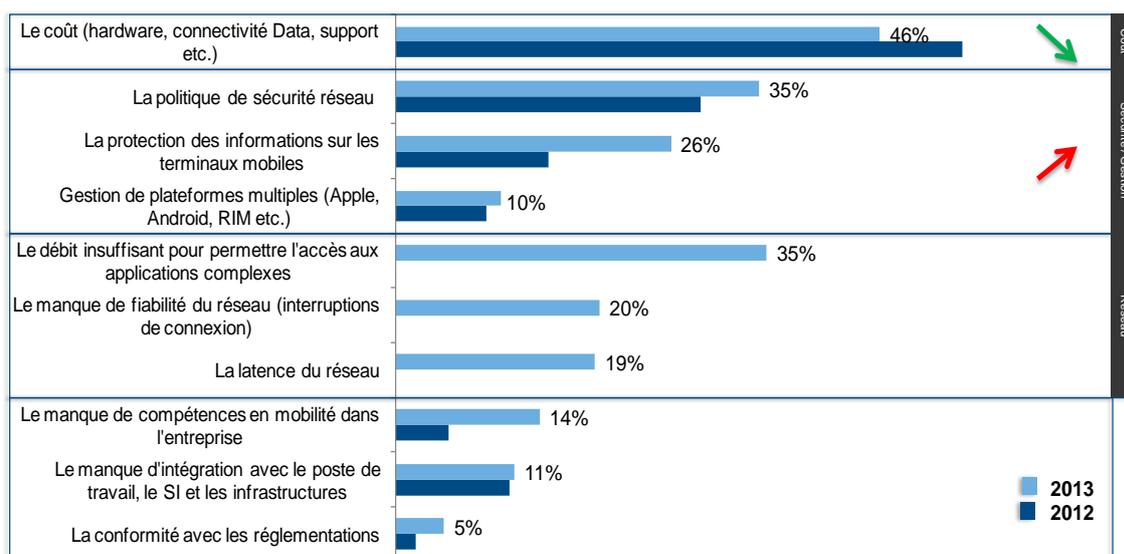
L'ouverture des accès aux applications d'entreprises via les environnements mobiles ne sont pas exempts de risques pour l'entreprise, y compris pour les environnements mobiles professionnels: Virus, Trojan (Cheval de Troie), et autres malwares pouvant affecter le système d'information, constituent de véritables menaces pour les DSI et les incitent alors à restreindre l'accès à ces applications en mobilité, lorsque ce n'est pas l'équipement mobile lui même. Dans ce contexte, toute initiative mettant en péril la sécurité des systèmes d'information est aussitôt écartée par les directions informatiques.

Les résultats de l'enquête révèlent à ce titre que la sécurité des réseaux et la protection des informations de l'entreprise constituent pour les DSI le deuxième frein majeur au développement de la mobilité après les coûts matériels. (Graphique 11).

GRAPHIQUE 11

Les freins à la mobilité perçus par les DSI

Q. Quels sont les principaux freins au développement de la mobilité au sein de votre entreprise?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n=184 responsables informatiques

Par ailleurs, il ressort que pour 35% des entreprises interrogées, le débit insuffisant pour permettre l'accès aux applications complexes dans des temps suffisamment courts est un frein technique majeur à l'usage de ces outils en situation de mobilité (35%).

Ces résultats nous rappellent que la mise en mobilité de l'entreprise reste aussi largement tributaire des infrastructures de télécommunications (présence de connexion Wi-Fi, réseau 3G, 4G etc.). Le manque de fiabilité et la latence du réseau comptent également parmi ces contraintes techniques importantes.

La sécurisation des environnements mobiles, une préoccupation partagée par les salariés

Les salariés qui sont en première ligne de ces nouveaux usages mobiles sont, quant à eux, conscients de ces contraintes à la fois techniques et sécuritaires.

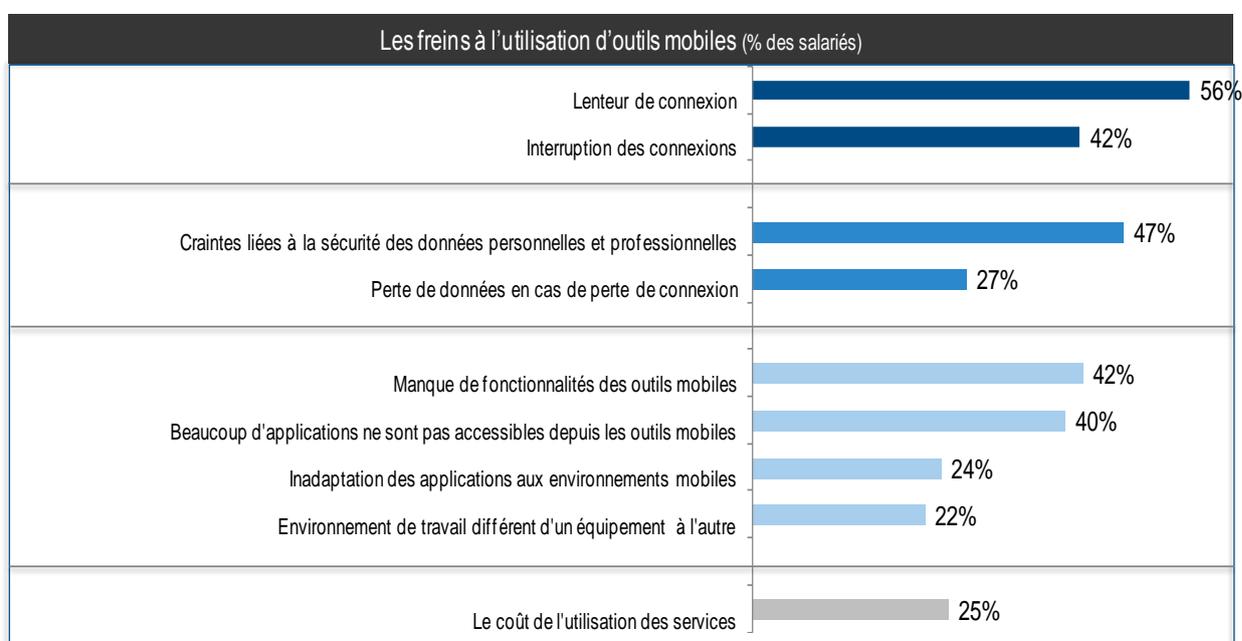
Ainsi, 47% des salariés interrogés mentionnent la crainte liée à la sécurité de leurs données personnelles et professionnelles comme un frein important dans le développement des usages de leurs outils mobiles, qu'ils soient personnels ou professionnels (Graphique 12).

Ce résultat témoigne d'une lucidité des salariés quant aux problématiques sécuritaires qui sous-tendent l'usage de leurs outils mobiles. Loin d'être insensibles à ce frein, ils en sont au contraire bien conscients et attendent de leur DSI qu'elle sécurise les outils mobiles avec lesquels ils travaillent. Ce résultat témoigne en outre de l'investissement nécessaire que les entreprises doivent consentir en solutions de sécurité permettant d'assurer la pérennité tant des données de l'entreprise que de celles du salarié.

GRAPHIQUE 12

Les freins à la mobilité selon les salariés

Q. Quels sont les principaux freins que vous rencontrez dans l'utilisation de vos outils mobiles en situation de mobilité (qu'ils soient personnels ou professionnels) ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC

La lenteur des connexions reste cependant le frein le plus mentionné par la majorité des salariés (56%). Les difficultés liées aux réseaux (interruption de connexion, latence des réseaux) peuvent en effet alourdir considérablement le temps passé à accomplir une tâche, voire rendre désagréable l'usage de l'outil mobile.

66% des DSI interrogées estiment par exemple que l'amélioration de la qualité des réseaux mobiles, notamment avec la démocratisation de la 4G en France, pourrait être un levier potentiel au développement de la mobilité au sein de l'entreprise. Pour la majorité de ces DSI (98%), l'upgrade du réseau mobile pourrait constituer une véritable opportunité pour l'entreprise de répondre à certaines

attentes des salariés en leur offrant notamment plus de confort dans l'utilisation de leurs outils (Graphique 13). C'est en outre pour celles-ci, une occasion sérieuse d'améliorer la productivité des collaborateurs mobiles en offrant notamment une meilleure qualité de service et d'accès au SI (77%) et de nouvelles méthodes de travail agile (en mode multi-tâches) (55%).

GRAPHIQUE 13

La 4G représente une opportunité pour 66% des DSI

Q. Dans quelle mesure le meilleur débit de la 4G représente-t-il une opportunité pour votre entreprise (3 réponses maximum) ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informations

Concernant les nouveaux usages offerts par une amélioration du débit, ceux-ci sont également bien identifiés par les responsables informatiques. La possibilité de transférer et télécharger des fichiers plus rapidement notamment (67% des DSI), mais aussi l'opportunité pour les collaborateurs de partager des fichiers avec leurs collègues ou des clients en temps réel (61%) font partie des usages 4G identifiés par ces derniers (Graphique 14). Ces avantages perçus révèlent d'ailleurs la contribution importante des outils mobiles dans les pratiques de collaboration en entreprise, et de la dépendance par ailleurs de cette collaboration à la performance des réseaux sans fil (wifi et réseaux mobiles).

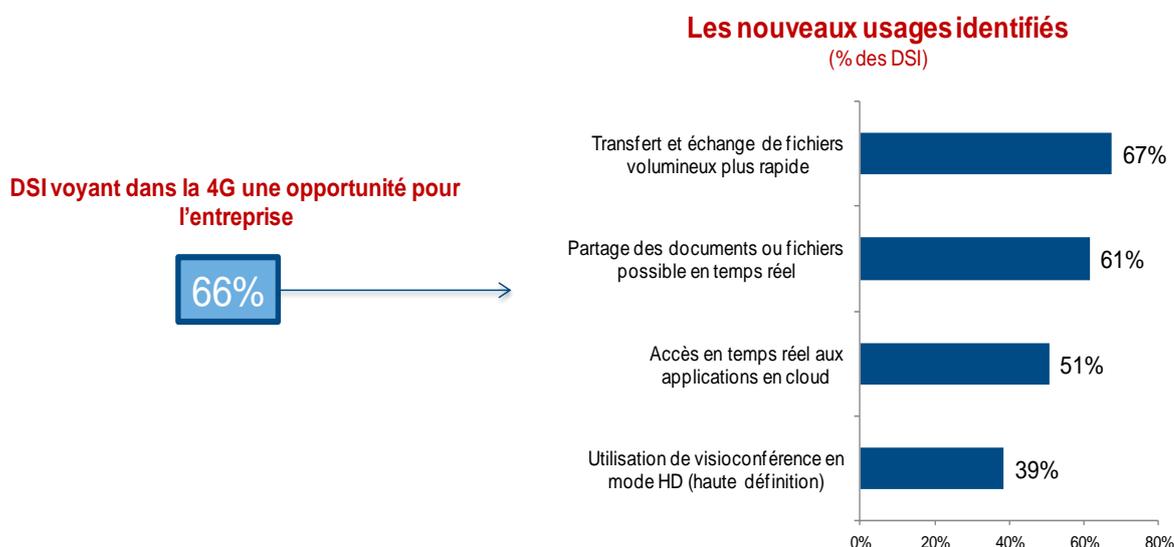
Notons enfin que plus de la moitié des responsables informatiques convaincus de l'opportunité de la 4G identifie également la **possibilité d'offrir aux travailleurs mobiles une connexion optimisée (en temps réel) aux applications situées dans le Cloud (51%)**, ainsi que le développement de services innovants tels que la visioconférence en mode HD (39%).

L'impact des possibilités offertes par l'upgrade du réseau mobile peut donc s'avérer particulièrement structurant pour les organisations en prise aux enjeux de la mobilité puisqu'**au-delà de la simplification des usages mobiles, c'est bien la productivité et l'agilité de l'entreprise qui s'en retrouvent impactées.**

GRAPHIQUE 14

Les nouveaux usages permis par la 4G, selon les DSI

Q. Dans quelle mesure le meilleur débit de la 4G représente-t-il une opportunité pour votre entreprise (3 réponses maximum) ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informations

LE SI MOBILE DEVIENT UN PROJET D'ENTREPRISE

Considérant l'ensemble des réflexions et initiatives mises en place par de nombreuses organisations, l'évolution de l'entreprise vers un système d'information mobile est donc un processus bien engagé. Et pour cause, l'enquête réalisée auprès des directions informatiques révèle que les principaux sponsors des projets de mobilité sont les directions générales (46%) soutenues par les utilisateurs (36%) et les directions métiers (35%). La DSI n'est pas en reste puisqu'elle porte, elle aussi, activement (31%) les projets de mobilité au sein de l'entreprise (Graphique 15).

En définitive, il existe un certain consensus, entre les métiers, la direction générale mais aussi la DSI sur l'importance de développer des projets et initiatives autour des usages en mobilité. **Pour 33% des directions informatiques interrogées, l'ensemble des initiatives prises autour des usages en mobilité sont d'ailleurs incluses dans la politique globale de l'entreprise, constituant un véritable volet stratégique pour l'entreprise.**

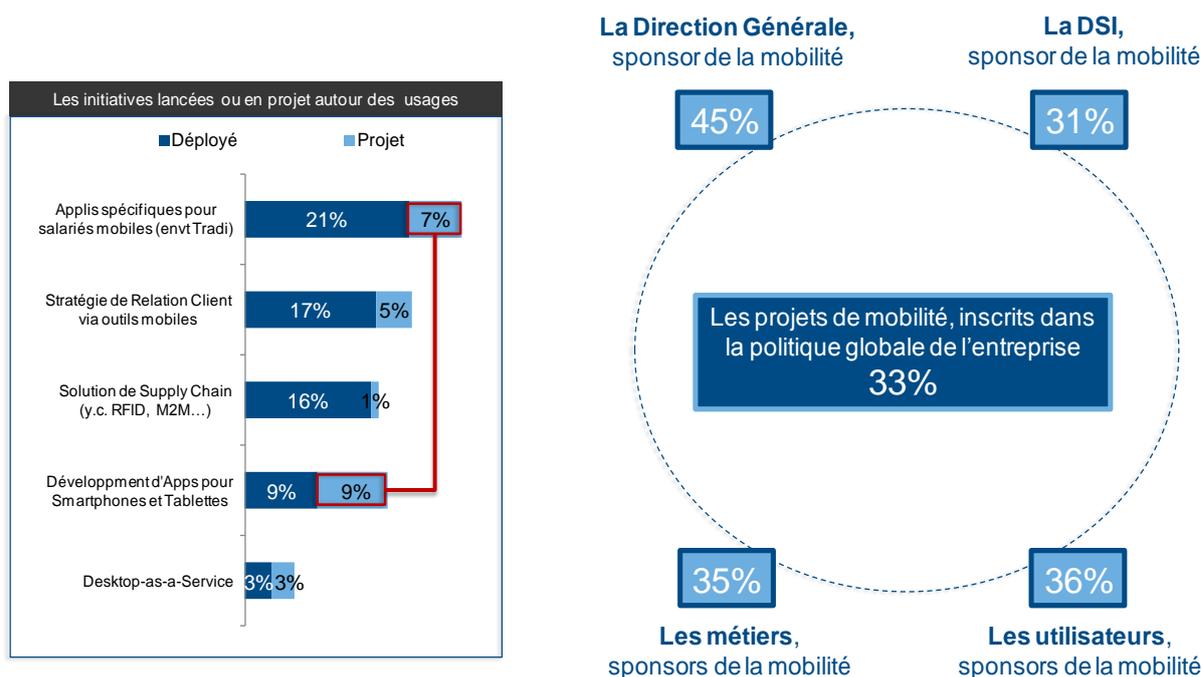
Les différents projets déployés ou en passe d'être déployés autour des usages en mobilité portent essentiellement aujourd'hui sur les applications. La mise en place d'applications spécifiques pour les salariés mobiles concerne par exemple 21% des entreprises avec des taux de projets à court terme de 7%. Le développement de solutions mobiles de relation client ou de supply chain comptent également parmi les solutions mises en pace (17% et 16%). Le développement d'applications pour smartphones et tablettes média concerne 9% des entreprises interrogées avec autant de projets en cours.

GRAPHIQUE 15

L'intégration des projets de mobilité dans la politique globale de l'entreprise

Q. Quels sont principaux projets ou initiatives mis en place autour des usages mobiles, et ces derniers sont-ils inscrits dans la politique globale de l'entreprise ?

Q. Au sein de votre entreprise, quels sont les principaux sponsors des projets de mobilité (3 réponses maximum) ?



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC, n = 184 responsables informations

De l'équipement aux usages : le cycle de maturité de la mobilité

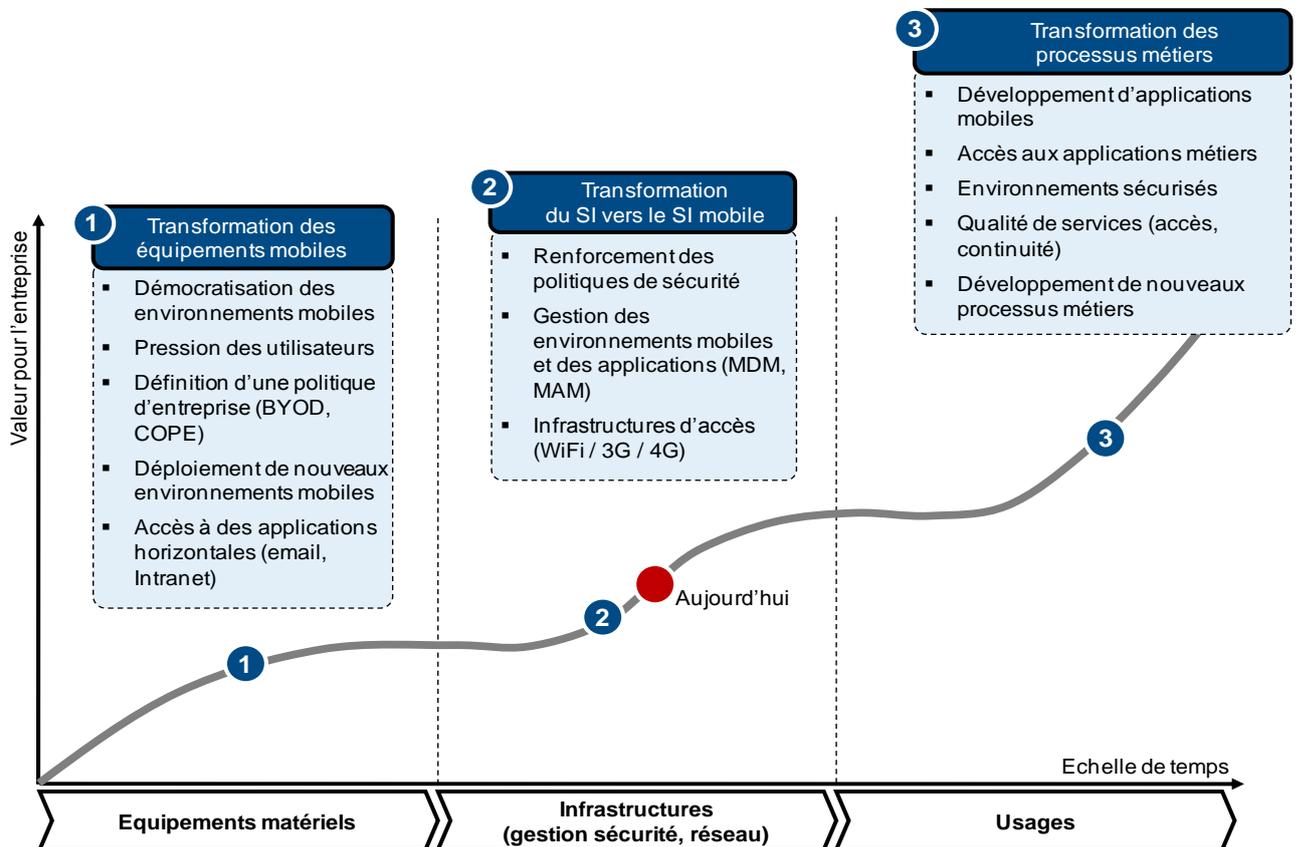
Comme nous avons pu le voir, la transformation mobile des entreprises est engagée. Cependant, **les organisations sont encore aujourd'hui dans une phase de maturité qu'IDC qualifie de phase intermédiaire (phase de transformation du Système d'information en Système d'information mobile)**. Cette étape se situe à un niveau intermédiaire entre la transformation des équipements en entreprise (phase 1) et la transformation des processus métier (phase 3) (Graphique 16)

Les directions informatiques ont en effet avancé dans leur réflexion sur l'évolution de l'équipement mobile des salariés (phase 1) avec les différentes problématiques associées (BYOD). Elles entament aujourd'hui une réflexion sur la sécurisation de ces nouveaux environnements (COPE, mise en place de solutions MDM, MAM) ainsi que sur l'optimisation des infrastructures d'accès (Wi-Fi/ 4G). La troisième étape vers l'entreprise mobile reposera sur une transformation des processus métiers. Les entreprises devront alors transformer leur patrimoine applicatif en développant de nouvelles applications de mobilité, de nouveaux services mobiles (pour les salariés mais aussi pour les clients), et de nouveaux processus métiers (collaboration, visioconférence etc.)

Le passage à cette dernière phase vers l'entreprise mobile dépendra du concours de toutes les parties prenantes de l'entreprise : direction informatique, direction métier, direction générale, et plus généralement l'ensemble des utilisateurs mobiles.

GRAPHIQUE 16

Les étapes de maturité vers l'entreprise mobile



Source: IDC, 2013, Observatoire Bouygues Telecom Entreprises / IDC

CONCLUSION

Cette troisième édition de l'observatoire Bouygues Telecom Entreprises /IDC sur les nouvelles organisations du travail a donc permis de prendre la mesure du développement de la mobilité en entreprise. Ce développement, nous l'avons vu, passe par une approche de plus en plus déportée quoique connectée des cadres de travail des salariés et est rendue possible grâce aux nouveaux environnements mobiles et intelligents.

Cette enquête a mis en lumière la nécessité des salariés d'accéder à distance à leur environnement de travail. Un environnement désormais composé non pas d'un mais de plusieurs outils mobiles professionnels et personnels (smartphones, tablettes média et ordinateurs portables).

En outre, ce développement considérable de la mobilité est aujourd'hui clairement appréhendé par les directions informatiques qui, si elles restent tout à fait prudentes à l'égard de l'utilisation des outils mobiles, commencent néanmoins à réfléchir aux bénéfices qu'elles pourraient en tirer, envisageant ainsi de se tourner davantage vers des solutions d'équipements plus modernes (smartphones, tablettes média).

De réels freins existent néanmoins autour des usages en mobilité dont l'un des principaux est la connectivité. La démocratisation de la 4G en France, qui permettra de lever les freins liés à la latence des réseaux, sera vraisemblablement un catalyseur dans la métamorphose numérique et mobile des environnements de travail. L'enquête a en effet montré que les bénéfices liés à un plus grand débit mobile peuvent être importants pour les utilisateurs et pour l'entreprise : amélioration de l'expérience utilisateur, meilleure fluidité dans les usages, transfert de fichiers volumineux facilité, pratiques de collaboration encouragées, et développement d'un cadre de travail plus que jamais flexible. En outre, il est fort à penser que le meilleur débit permis par la 4G sera un facilitateur dans l'adoption des usages en mode Cloud.

Aussi, si l'expérience utilisateur constitue un élément central de l'avènement des environnements de travail de demain, les entreprises resteront néanmoins confrontées à la nécessité de contrôler les nouveaux usages rendus possibles par ces environnements. A ce titre, la mise en place d'une stratégie globale de mobilité (déploiements de solutions de type MDM, MAM, définition d'une politique de sécurité, conditions d'éligibilité des salariés etc.) demeurera un élément particulièrement central pour les entreprises qui souhaitent répondre aux défis de la mobilité, nécessitant par ailleurs, des investissements consentis sur des solutions fiables et flexibles.

Enfin, la route vers l'entreprise mobile ne se fera pas sans une réflexion sur les processus organisationnels des entreprises. A ce titre, les directions informatiques se verront de plus en plus confier le rôle de transformateur de l'entreprise vers l'entreprise numérique.

A PROPOS D'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1000 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 48 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information.

IDC France

13 Rue Paul Valéry
75116 Paris, France
+33.1 56.26.26.66
Twitter: @IDCfrance
idc-insights-community.com
www.idc.com / www.idc.fr

Copyright

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2014 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

