



Panorama du Travail Hybride 2022

DSI, quel impact pour vos infrastructures IT, la cybersécurité et le collaboratif ?

Restitution des résultats de l'étude
et préconisations pour préparer 2023

Contexte de l'étude réalisée par Adelanto en juin 2022

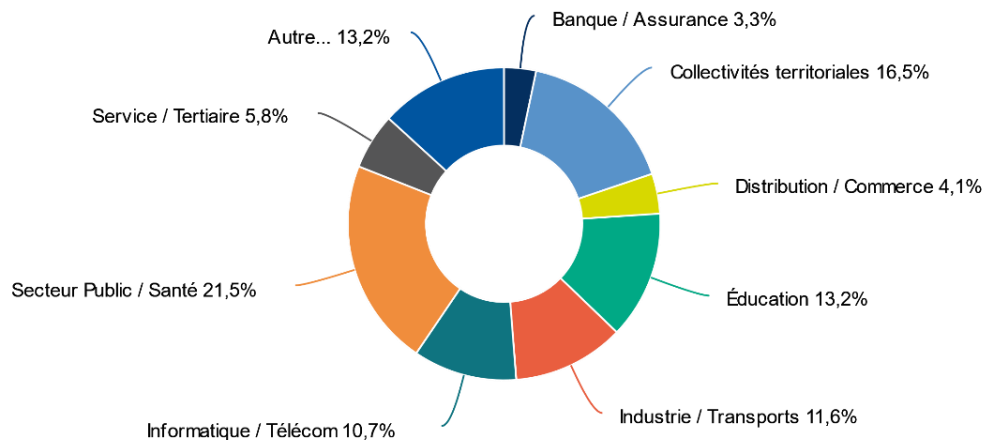
Etude réalisée auprès des directions informatiques
sur le travail hybride et son impact sur les infrastructures.

- Étude réalisée en juin 2022
- **Proposée à des contacts DSI de PME, ETI et grandes entreprises**
- Focus sur des profils de responsable poste de travail applications, architecture, réseau, serveurs et datacenter de tous secteurs d'activité,
- 20 questions clefs

Restitution de l'étude basée sur les
121 réponses complètes au questionnaire

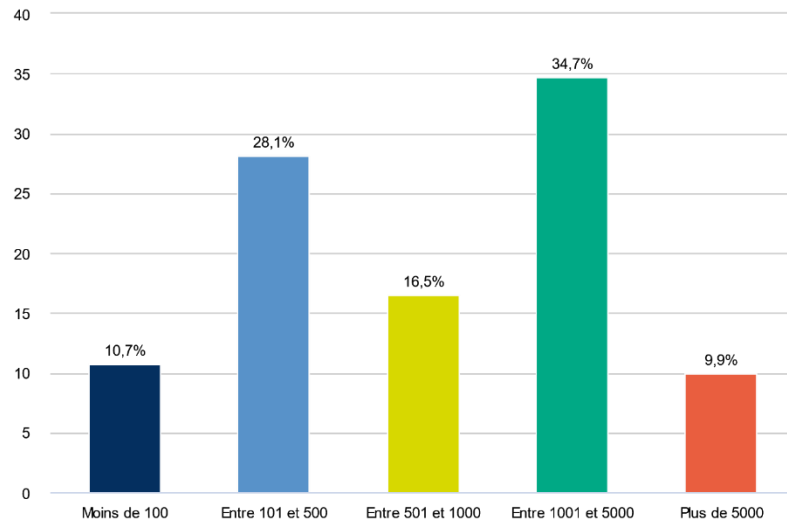


Quel est le secteur d'activité de votre organisation ?



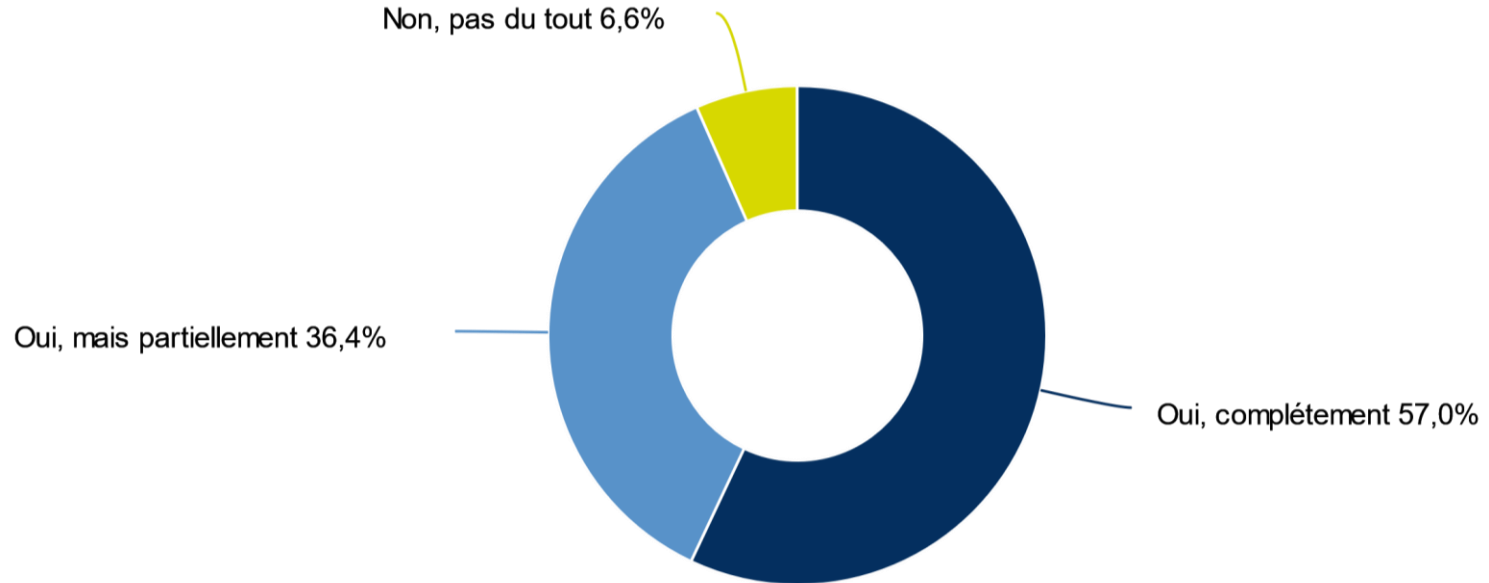
Tous les secteurs sont représentés
60% privé et 40% Public

Quel est l'effectif de votre organisation ?



Près des 2/3 des répondants
(61,2%) font partie d'organisation
de plus de 500 employés

Etes-vous familier avec les technologies et notions recouvertes par le travail hybride et collaboratif ?



Si une majorité déclarent connaître le collaboratif, près de 43% disent ne pas le maîtriser

Rappel des enjeux du travail hybride :

Fournir aux l'utilisateurs une expérience homogène où qu'ils se trouvent et maintenir la qualité des interactions avec les partenaires de l'organisation

Les dimensions à prendre en compte :

Organisation

- Cadre
- Gestion des espaces
- QVT (Qualité de Vie au Travail)



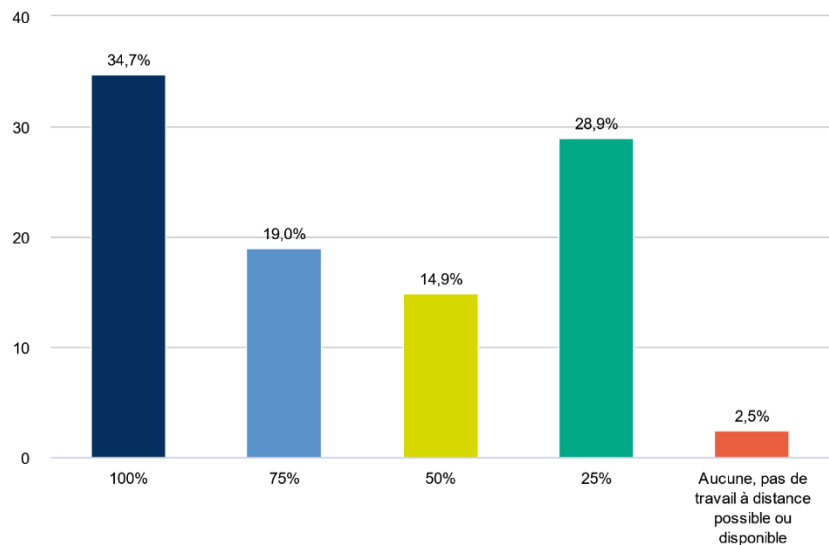
Utilisateurs

- Simplicité
- Accompagnement

Technologies

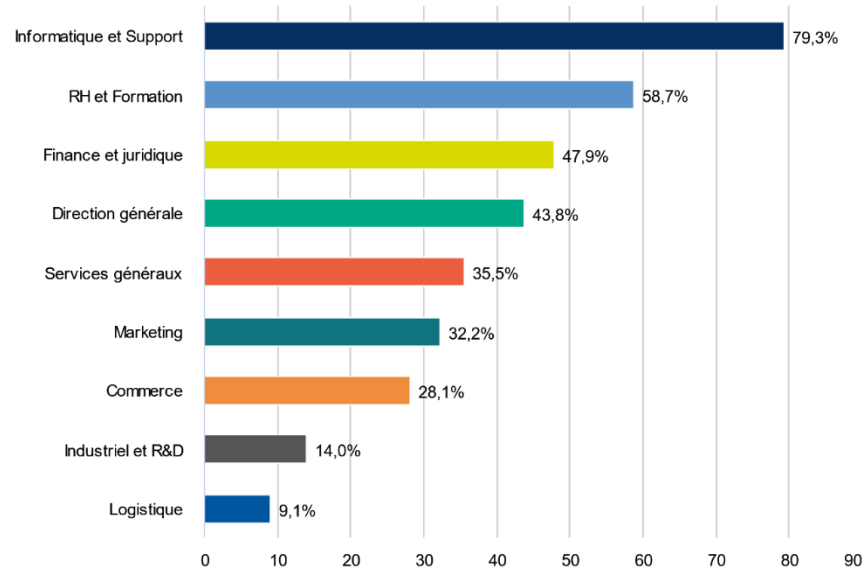
- Performance
- Sécurité
- Gestion

Quelle est la proportion de vos utilisateurs qui a accès au travail à distance aujourd'hui ?



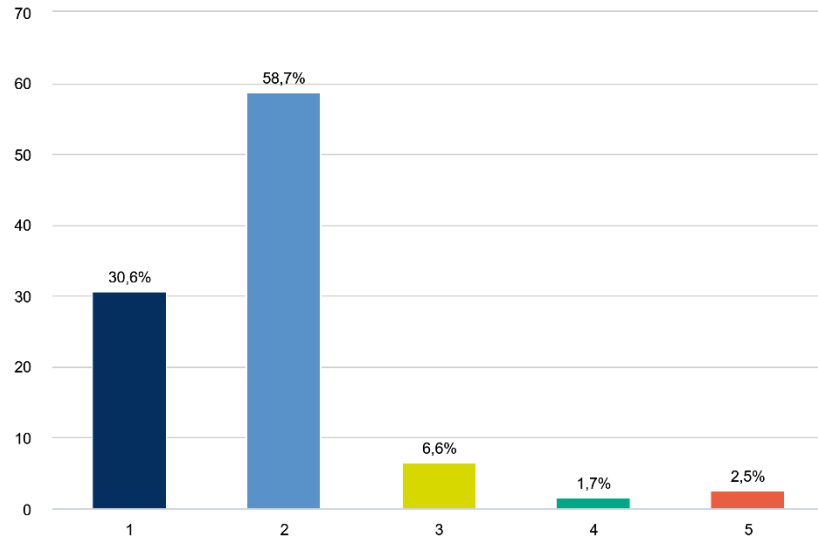
Pour 70% des DSI, la moitié de leurs utilisateurs ont accès au télétravail aujourd'hui

Quels sont les métiers les plus demandeurs en solutions de travail hybride et collaboratif ?

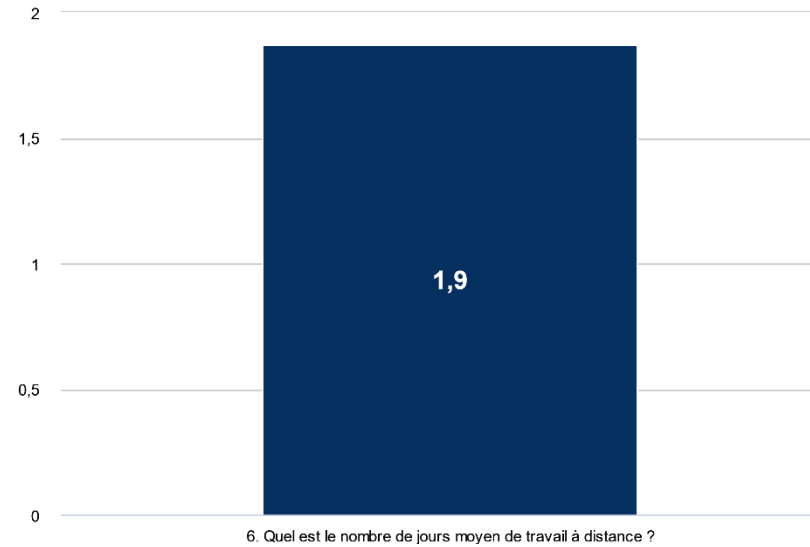


Dans le top 3 des métiers les plus demandeurs en collaboratif : **1. Informatique** - **2. RH** - **3. Finance et Juridique**

Quel est le nombre de jours moyen de travail à distance ?



Répartition des notes



2 jours en moyenne sont télétravaillés

Un télétravail qui se pérennise

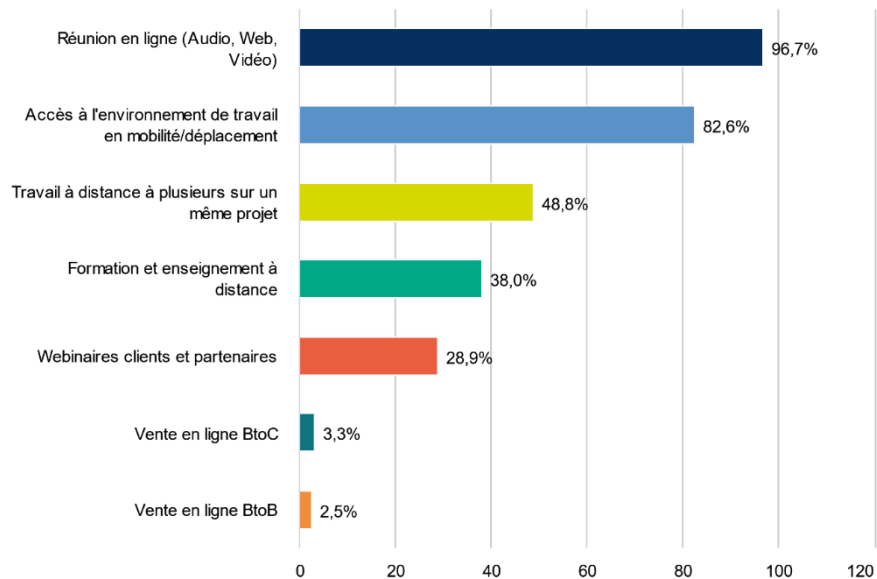
- Evaluer / repenser les solutions mises en œuvres dans l'urgence pour les rendre :
 - pérennes,
 - sécurisées,
 - performantes

Des profils métiers très variés avec des enjeux différents

- Profiler les utilisateurs en fonction de leurs besoins et valider qu'ils peuvent exercer leurs métiers dans le contexte télétravail (applications, accès, sécurité,....)

Le télétravail a apporté des bénéfices à certaines catégories utilisateurs mais dans d'autres cas il a aussi été une contrainte notamment pour ceux qui ne disposaient pas des bons outils

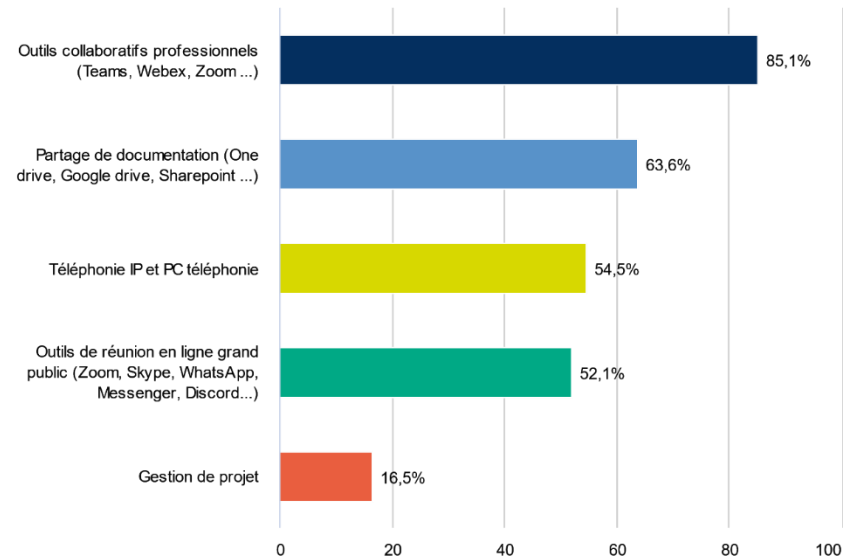
Parmi ces usages, quels sont ceux qui ont été adoptés le plus facilement par votre organisation ?



Dans le top 3 des usages en collaboratif adoptés les plus facilement : **1. Réunion en ligne - 2. Accès IT en mobilité - 3. Travail en mode projet**

Quels types de solutions et d'équipements sont les plus utilisés dans votre organisation pour le travail hybride aujourd'hui ?

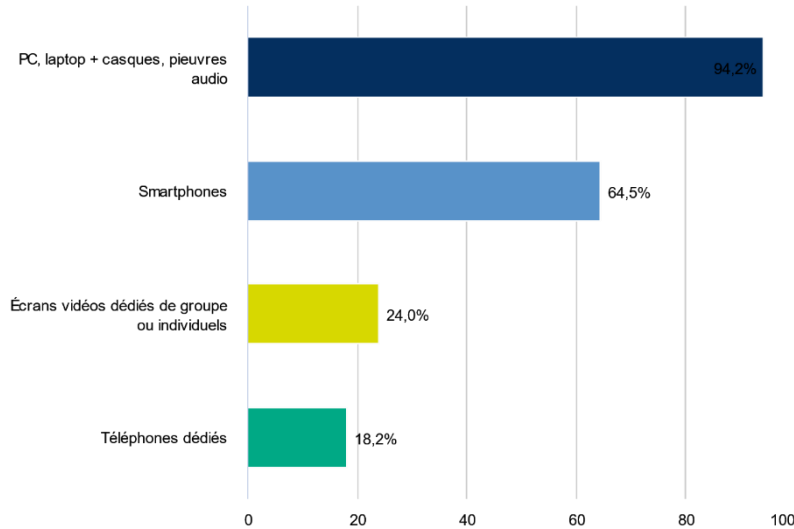
1 Applications



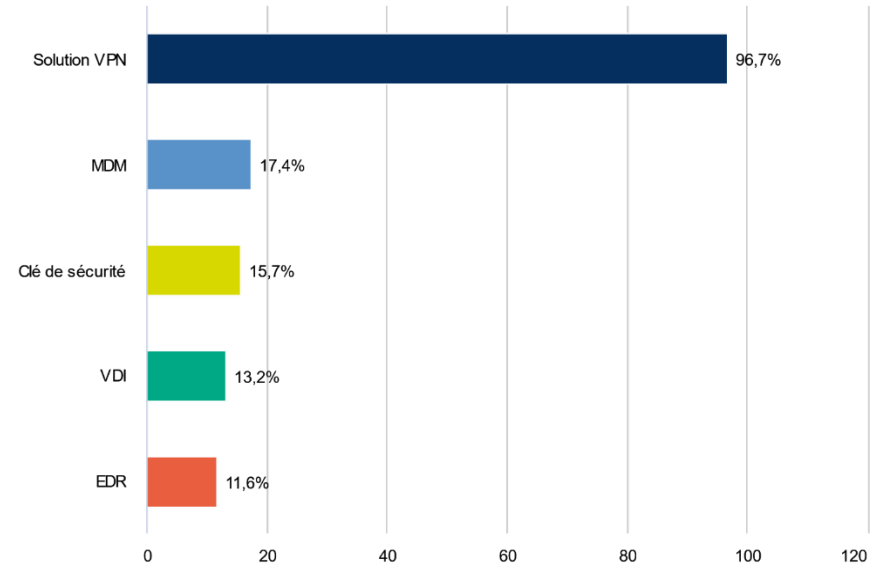
Les outils collaboratifs professionnels sont de loin les plus utilisés, la part des outils grands publics reste néanmoins conséquente

Quels types de solutions et d'équipements sont les plus utilisés dans votre organisation pour le travail hybride aujourd'hui ?

2 Matériels



3 Sécurité



Les PC/Laptop et casques restent les plus utilisés, devant les smartphones pour le collaboratif

L'option VPN est citée en N°1, malgré sa vulnérabilité potentielle en sécurité

Réunion en ligne = la pierre angulaire du télétravail

→ Veiller à la cohérence de l'environnement global : applications de collaboration + équipement adapté + écosystème :

- casque avec réduction de bruit,
- barre de visio pour le home office,
- analyse de la performance.

Limites des outils grands publics

→ Analyser les usages liés aux outils grands publics pour savoir si ils sont portables sur les outils corporates

- Intégration avec le reste de l'entreprise, sécurité des échanges...

Shadow IT et utilisation des PC de travail au domicile

- Définir les règles autour du Shadow IT et les intégrer dans la charte entreprise
- Implémenter des outils de contrôle des applications chargées sur les PC

Cohabitation de plusieurs outils

- Concentrer les usages autour d'une application dans le but de simplifier et d'uniformiser l'expérience utilisateur
- Uniformiser permet d'apporter un accompagnement homogène aux utilisateurs

Enrichir l'expérience utilisateurs

- Etudier les opportunités de coupler les outils de collaboration avec les applications métier
- ex : intégration avec le CRM

Augmentation du Byod PC + portable privés

Définir la politique en de l'entreprise vis-à-vis du Byod

Adopter des outils de sécurité adaptés au Byod

L'erreur humaine s'est accélérée car il y a plus de distraction

Passer au Zero Trust, implémenter des solutions d'authentification utilisateurs/device évoluées

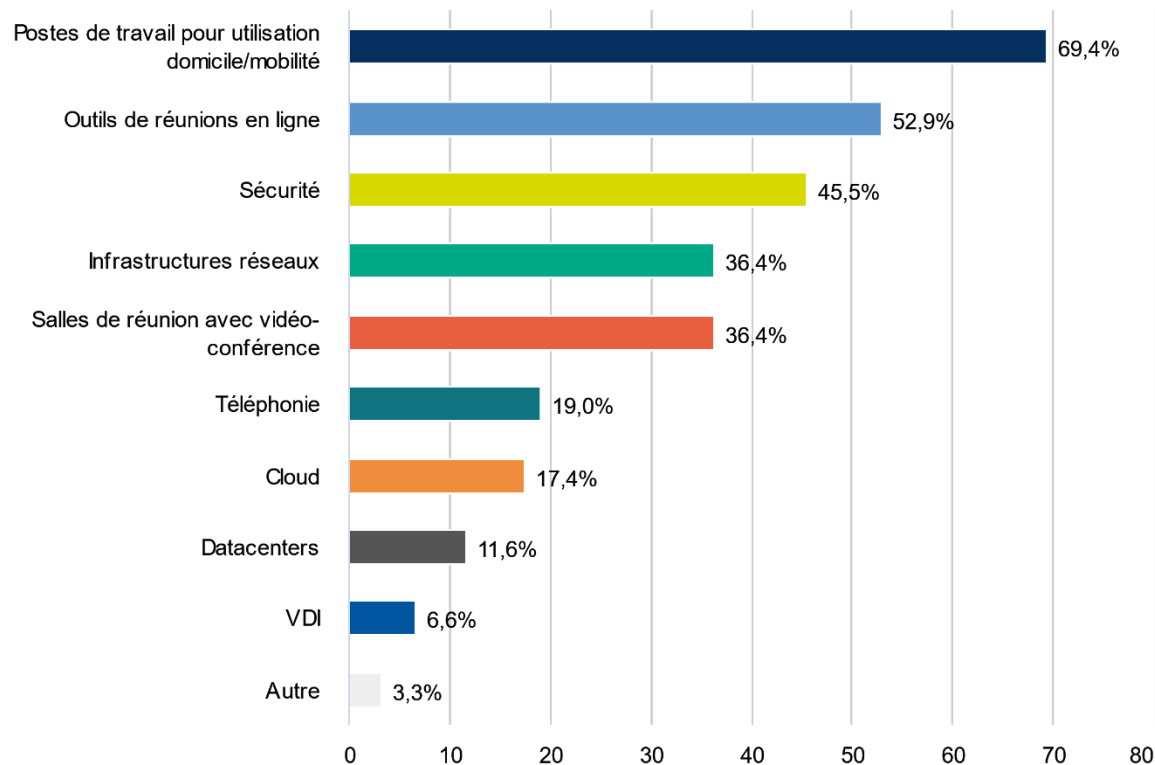
Mettre en place un EDR pour la recherche de menaces et la réponse aux incidents sur les endpoints

Accélération de l'éparpillement de la donnée et des risques de fuites

Développer une approche SASE pour permettre : la gestion centralisée des accès Internet, la conformité à la réglementation, la prévention de la fuite des données, ...

Le 1er reflexe a été de s'équiper de VPN mais il s'avère insuffisant pour assurer une sécurité efficace pour les travailleurs à distance

Depuis le début de la période Covid, sur quelles technologies votre organisation a-t-elle le plus investi ?



Dans le top 3 des investissements technologiques réalisés depuis le Covid:
1. Poste de travail - 2. Réunion en ligne - 3. Sécurité

Connectivité et sécurité au cœur du succès du travail hybride

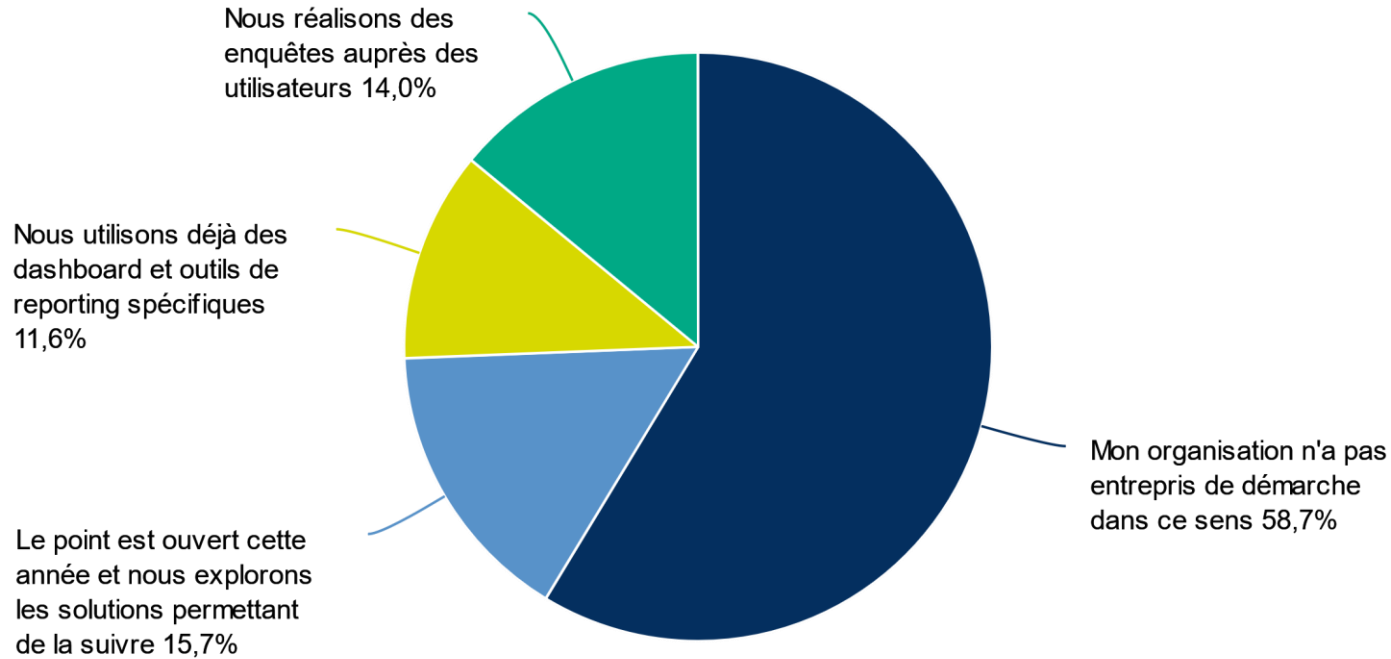
- Implémenter des solutions réseaux (LAN & Wifi) qui intègrent des services de sécurité.
 - Wifi avec la détection des bornes pirates
 - Wifi6 qui apporte des notions de sécurité des tunnels pour éviter les « Man-in-the-Middle
 - Équipements LAN capables de déchiffrer les flux chiffrés en temps réel pour vérifier qu'il n'y ait pas de virus ou ransomware

Salles de réunions faiblement équipées de vidéo / 90% des réunions incluent un participant à distance

- Digitaliser les salles de réunion : équipements vidéo adapté, environnement, réservation,...
- Repenser la connectivité entre application collab et terminaux pour avoir une expérience homogène = meeting equality

Avec le premier confinement, les entreprises ont été obligées de faire face, de manière imprévisible au télétravail. Cela a été une véritable prise de conscience de l'importance de la connectivité pour de nombreuses entreprises.

Est-ce que la DSI a mis en place un suivi de l'adoption des usages par les métiers ?



Près de 60% des DSI (58,7%) ne font pas de suivi des usages IT par les métiers

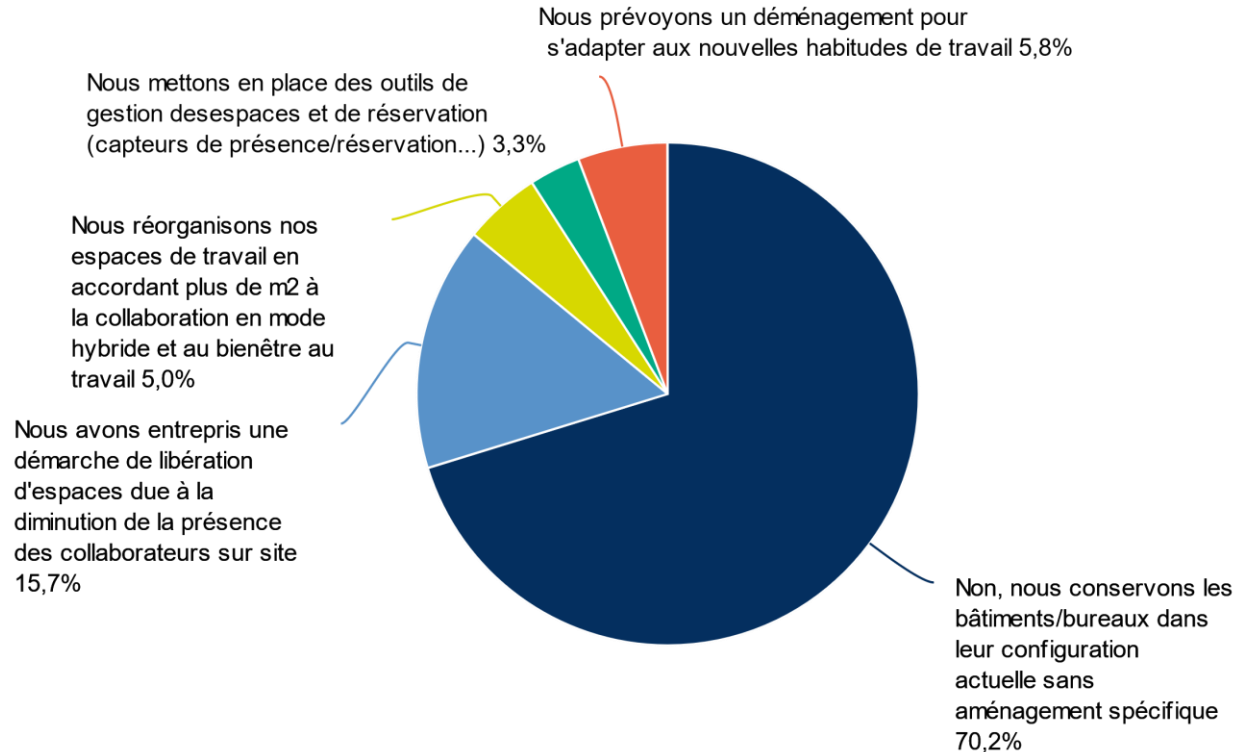
Manque de vision des niveaux d'utilisation

- Exploiter les indicateurs de suivi des usages nativement inclus dans les outils
- Déclencher des actions complémentaires de formation / information en fonction des résultats

Difficulté d'interprétation et manque de temps

- Adopter des services de customer Experience permet d'aider les équipes dans l'analyse des usages et la définition de plan d'action associé

Le travail hybride a-t-il eu des impacts sur la gestion de vos sites et de vos espaces de travail ?



70% des organisations n'ont pas modifié leur politique de gestion des sites, mais parmi les 30% qui l'ont fait, la moitié vont diminuer et libérer les espaces de bureaux

Collaborateurs qui ont des difficultés à revenir sur site

- Lancer une réflexion sur l'attractivité des locaux pour que ceux-ci deviennent un espace de vie, de collaboration, de créativité
- Réfléchir à de nouveaux types d'espaces ex : huddle rooms

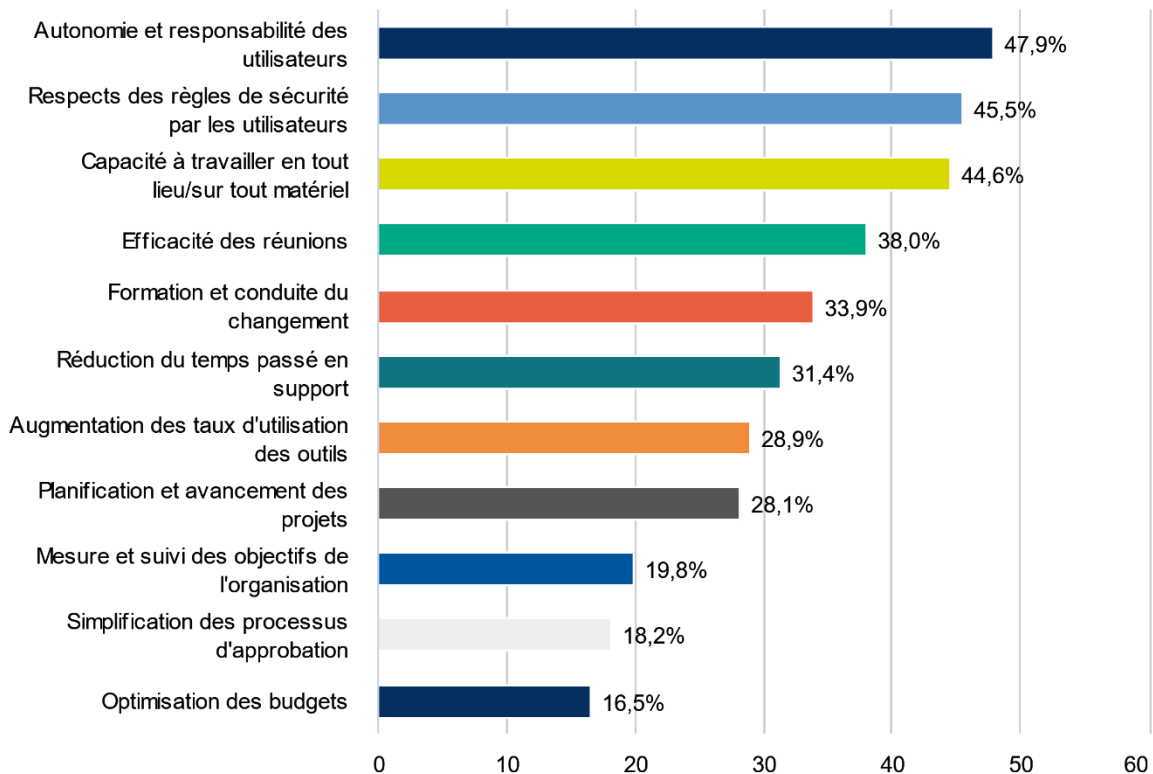
Travail individuel seul chez sois / travail de groupe au bureau

- Accompagner les managers sur la façon d'animer et d'organiser leurs équipes dans le cadre de la nouvelle répartition des lieux de travail en fonction des tâches et des interactions.
- Accompagner la mise en œuvre du flex office : outils de réservation d'espaces de travail individuels et collectifs, casiers électronique,...

Economies à réaliser du fait de la baisse du taux d'occupation

- Profiter de cette période de transition pour intégrer le sujet de la réduction de la consommation d'énergie des locaux
- Investiguer la digitalisation et l'automatisation des workspaces pour réguler les consommations d'énergie en fonction des taux d'occupation (lumières, climatisation...)

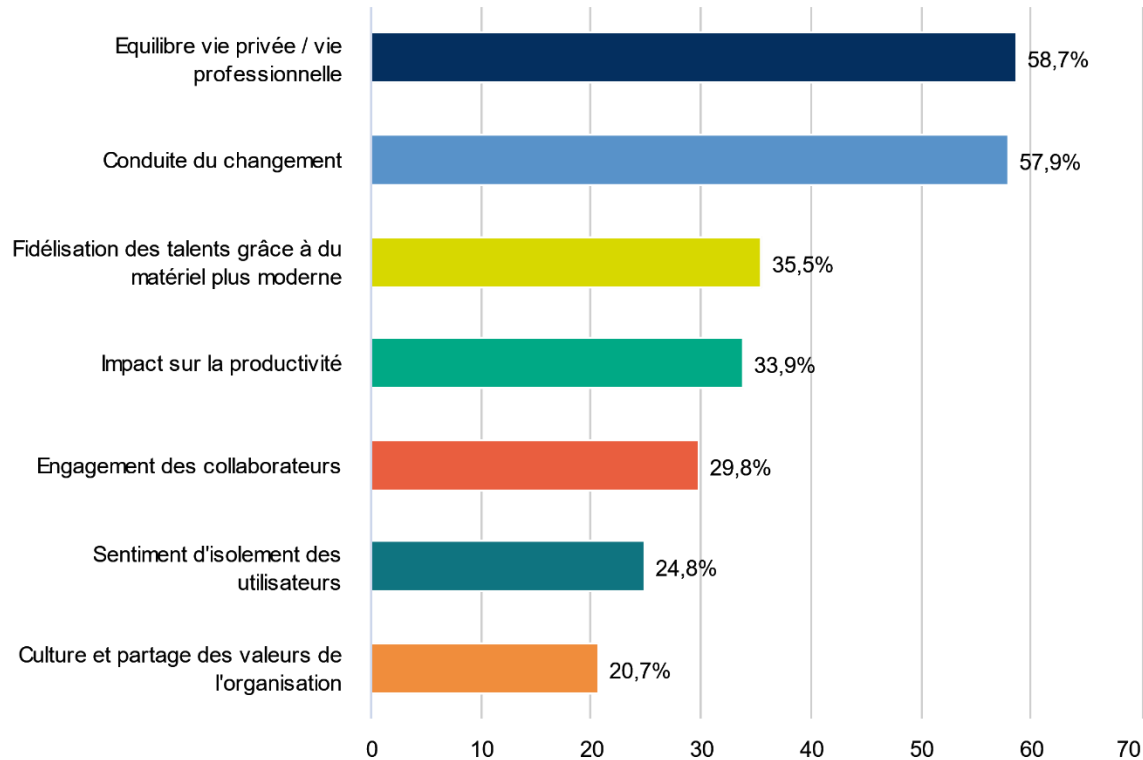
Parmi ces aspects de gestion du travail hybride et collaboratif, quels sont ceux que vous aimeriez améliorer ?



Dans le top 3 des améliorations à envisager pour le collaboratif :

1. Autonomie et responsabilité utilisateur - 2. Règles sécurité - 3. Travail en tout lieu

D'après vous, sur quels aspects de bien-être (QVT) et d'efficacité au travail la DSI peut-elle le plus agir ?



Dans le top 3 des aspects de QVT sur lesquels la DSI peut agir:

1. Equilibre vie privée/pro - 2. Conduite du changement - 3. Fidélisation des talents

Sensibilisation aux bonnes pratiques

Sensibiliser de façon récurrente les utilisateurs aux bonnes pratiques de l'usage de l'Internet et des outils de sécurité

Accompagnement au changement

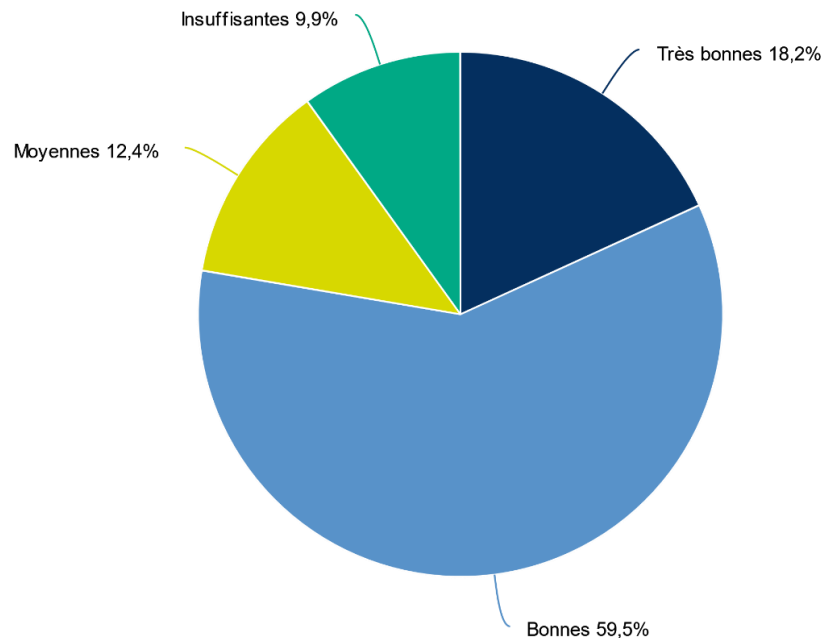
Former des utilisateurs et des managers au bon usage des nouveaux outils de communication et de collaboration

Customer Experience

Adapter la communication et les outils sur le long terme en fonction des objectifs de l'entreprise

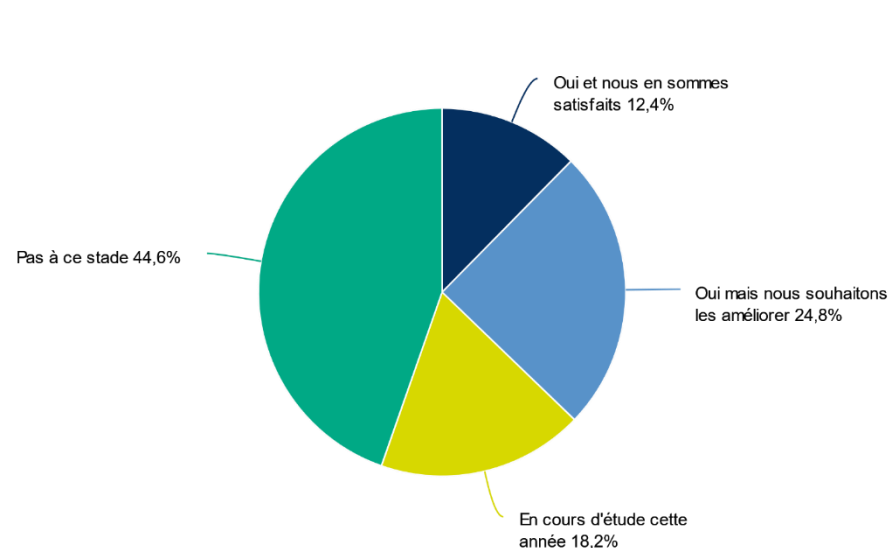


Comment évaluez-vous les performances de l'infrastructure informatique de votre organisation pour le travail hybride ?



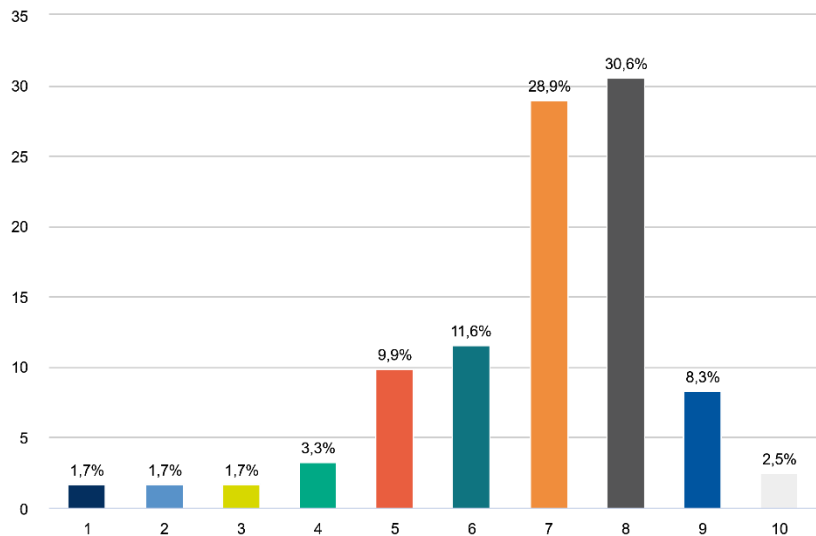
Globalement les performances réseaux sont jugées bonnes et très bonnes, mais plus de 20% (22,3%) des DSI les jugent moyennes et insuffisantes...

Disposez-vous d'outils ou d'indicateurs (KPI) de visibilité sur la performance du service IT rendu à vos utilisateurs ?

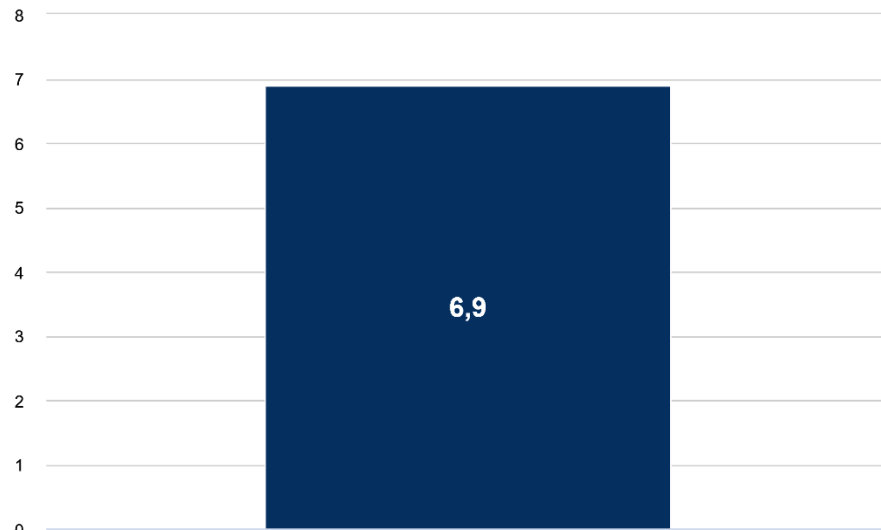


Plus de la moitié des DSI (55,4%) ont déjà mis en place ou sont en cours de mise en place d'outils de suivi des services IT

Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la satisfaction de vos utilisateurs pour les solutions de travail hybride mises à leur disposition ?



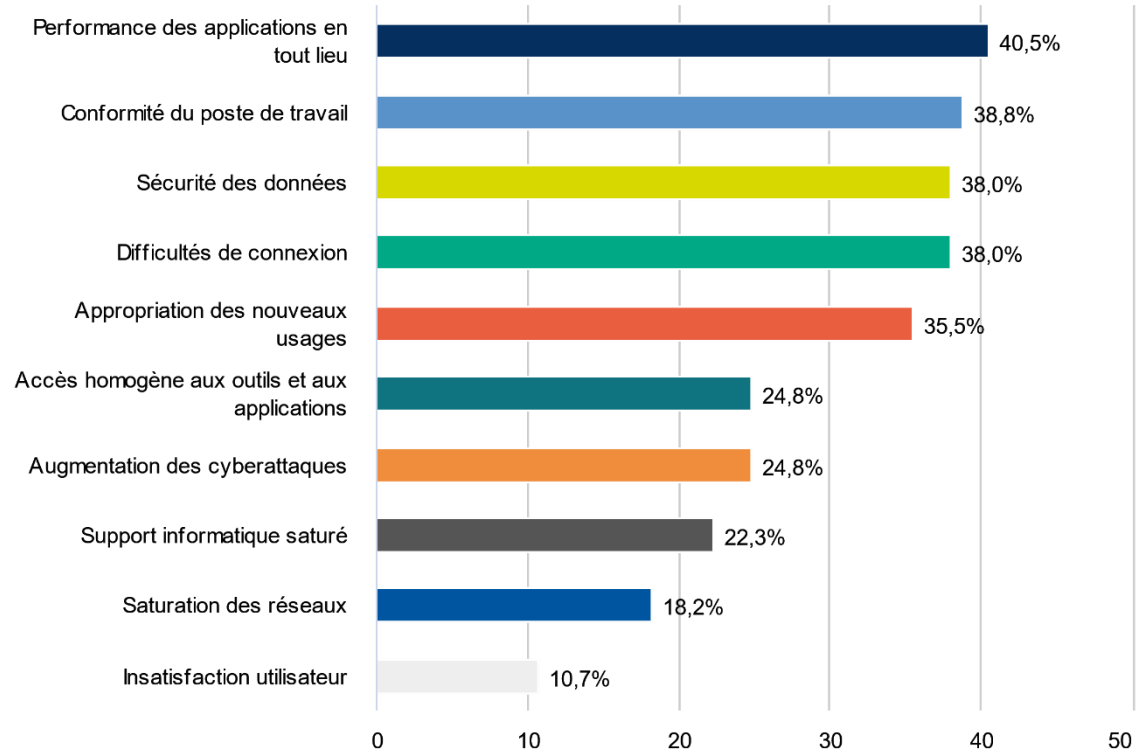
Répartition des notes



18. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la satisfaction de vos utilisateurs pour les solutions...

7 sur 10 Note moyenne en satisfaction IT

Parmi les difficultés liées au travail hybride, quelles sont celles que vous rencontrez actuellement ?



Dans le top 3 des difficultés du travail hybride pour la DSI , on note en :

1. Performance applicative en tout lieu - 2. Conformité du poste de travail - 3. Sécurité des données

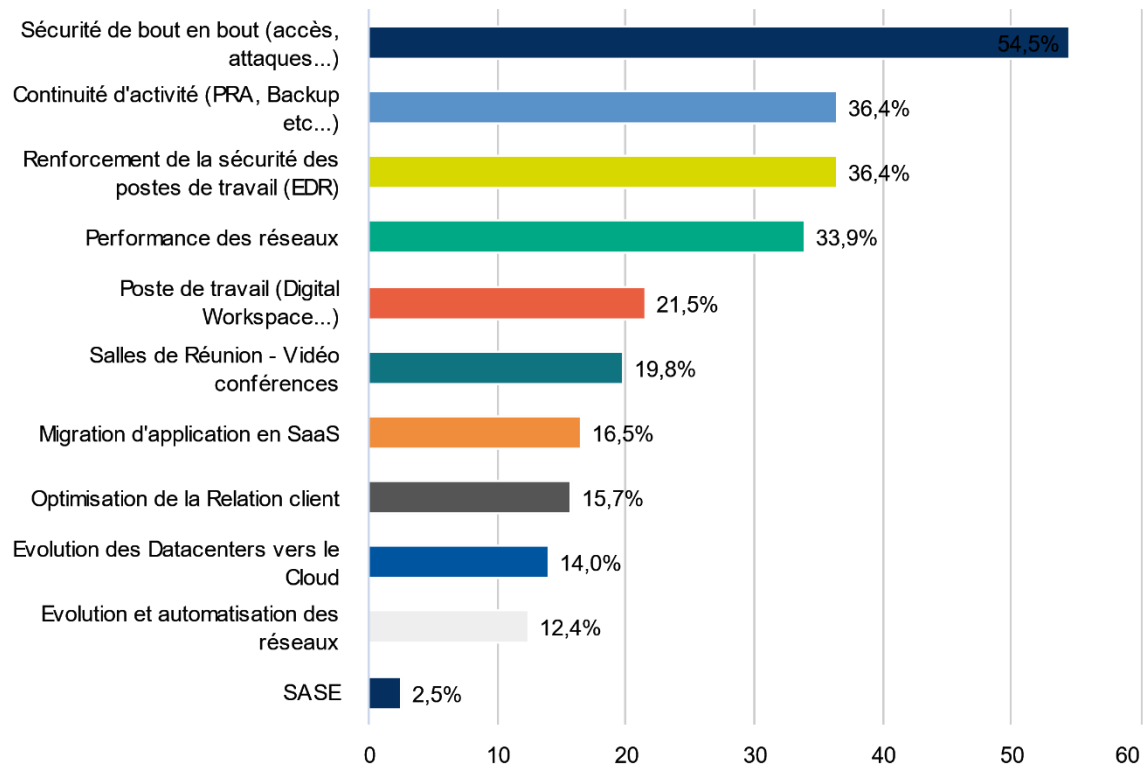
Arrêter le ressenti, être factuel sur la performance

- Mettre en place des outils/services de mesure de la performance sur la connectivité de bout en bout
- Effectuer ces mesures dans la durée et pas seulement en trouble shooting pour s'inscrire dans une logique de proactivité et d'amélioration continue

Centraliser le reporting

- Adopter le SASE permet de consolider les services de connectivité et de sécurité dans un modèle cloud. Ceci permet la mise en place d'une politique applicative optimisée (gestion de la performance des accès et des applications) et d'une politique de sécurité performante.

Quelles sont vos 3 priorités projet pour la DSI en 2022 ?



Dans le top 3 des priorités de la DSI en 2022 :

1. Sécurité de bout en bout - 2. Continuité d'activité - 3. Sécurité poste de travail

NXO, l'expertise dans la proximité pour vos projets

“ NXO, une société de la Division Energie Services du groupe FAYAT ”

1 230
collaborateurs

39
agences

1 830
certifications chez
nos partenaires



5 pôles d'expertise

Infrastructures
digitales



Communication
et collaboration



Cybersécurité



Cloud et
opérateur



Services



NXO, les expertises transverses et des services pour accompagner la transformation vers le travail hybride



LAN et WLAN
WAN SD-WAN
Data Center
Performance réseaux



Téléphonie
Collaboration
Vidéoconférence
Centre de contacts

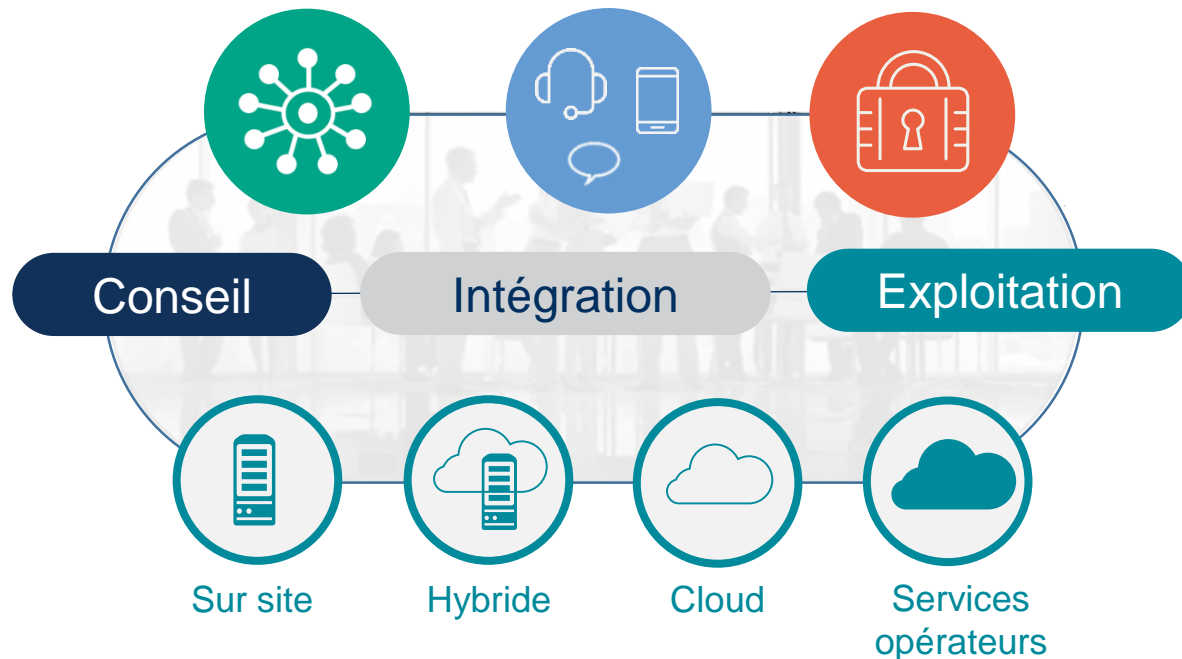


Confidentialité
Intégrité
Disponibilité

Infrastructures
digitales

Communication
et collaboration

Cybersécurité



NXO et Cisco,
les partenaires
de vos projets
travail hybride

528

Certifications
Cisco



“ NXO & Cisco, un partenariat stratégique
construit sur la durée ! ”

NXO & Cisco travaillent ensemble sur de nombreux sujets. Ils développent un grand nombre d'offres conjointement en particulier dans les domaines des infrastructures, de la cybersécurité et de la collaboration

Spécialisations de NXO

- Cisco Gold Integrator
- Cisco Advanced Collaboration Architecture Specialized
- Cisco Customer Experience Specialized
- Cisco Advanced Enterprise Networks Architecture
- Cisco Advanced Data center Architecture Specialized
- Cisco Advanced Security Architecture Specialized

Vous souhaitez prolonger la réflexion ?

francois.messenger@nxo.eu

ou

<https://www.nxo.eu/contact/>

