

Focus sur une étude
de Forrester Consulting
commandée par Google
Février 2021

Se préparer aux menaces grâce aux cloud workers : focus sur la France

Résultats pour la France de l'étude de mai
2020 intitulée « Se préparer aux menaces
grâce aux cloud workers »



Les « cloud workers » sont des travailleurs du savoir qui dépendent de leur navigateur pour accéder aux applications dans le cloud afin d'effectuer leur travail, et qui s'attendent à avoir accès aux outils dont ils ont besoin pour faire leur travail à tout moment et en tout lieu.



Pour 74 % des décideurs informatiques français, il est désormais *essentiel pour l'entreprise* de fournir aux travailleurs un accès aux applications professionnelles à tout moment, en tout lieu et sur n'importe quel appareil.

Introduction

Les entreprises et la société sont confrontées à des niveaux d'incertitude extrêmes. Les menaces de plus en plus complexes et interconnectées obligent les entreprises à garantir la qualité de leurs performances, de leurs prestations et de leur expérience employé, sans faire de faux pas. Aujourd'hui, il est plus crucial que jamais pour les grandes entreprises de tirer parti des avantages des solutions clouds. Lorsque la pandémie mondiale a frappé début 2020, les entreprises du monde entier ont soudainement découvert que le télétravail n'était pas l'avenir du travail, mais le présent. Les entreprises capables de soutenir leurs employés en tout lieu et à tout moment sont les mieux placées pour assurer la continuité des activités tout en améliorant l'expérience employé (EX).

En janvier 2020, Google a demandé à Forrester Consulting d'évaluer les tendances en matière de technologie du cloud. Forrester a interrogé 969 décideurs informatiques dans des entreprises (dont 78 en France) et 1 356 travailleurs du savoir au niveau mondial (dont 105 en France). Cet aperçu sur les données recueillies avant la pandémie a révélé que les « cloud workers », un sous-ensemble de travailleurs du savoir qui dépendent de leur navigateur pour accéder aux applications dans le cloud afin d'effectuer leur travail, et qui s'attendent à avoir accès aux outils dont ils ont besoin pour faire leur travail à tout moment, en tout lieu et sur n'importe quel appareil, constituaient 39 % des travailleurs du savoir français, avant même que la pandémie n'envoie de nombreux employés chez eux (40 % des travailleurs du savoir européens, au total). Nous constatons que les décideurs informatiques des entreprises françaises accordent la priorité à l'amélioration de l'expérience client (CX) alors qu'ils équipent leurs travailleurs du savoir des outils cloud dont ils ont besoin pour collaborer et effectuer leur travail efficacement. Même avant la pandémie, investir dans les cloud workers n'était plus un luxe, mais une nécessité pour garantir une résilience et des performances optimales dans des environnements perturbateurs.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- › **Les travailleurs du savoir migrent sur le cloud.** En France et en Europe, environ quatre travailleurs du savoir sur dix (39 % et 40 %, respectivement) sont des cloud workers qui utilisent un appareil électronique pour travailler et utilisent activement des navigateurs et des applications dans le cloud. En général, tous les travailleurs du savoir aspirent désormais à travailler davantage comme des cloud workers. Au cours d'une journée typique, les cloud workers en France passent plus de la moitié de leur temps (55 %) sur un appareil électronique pour effectuer des tâches dans un navigateur web, et les travailleurs du savoir suivent la même direction (48 %).
- › **Les entreprises s'efforcent d'améliorer l'expérience client grâce à l'expérience employé (EX), et les applications dans le cloud permettent d'y parvenir.** Comme les employés télétravaillent de plus en plus, les responsables informatiques français accordent de l'importance aux équipements de leurs employés et en font leur priorité afin d'obtenir une expérience client (CX) positive. Pour les décideurs informatiques français (ITDM), l'investissement dans les technologies qui améliorent la CX constitue leur première priorité (69 %). Et les décideurs informatiques prévoient d'étendre l'utilisation des solutions dans le cloud par leurs employés afin de fournir ces expériences client (62 %).
- › **Les entreprises se tournent vers le cloud pour permettre à leur employés de faire face aux menaces.** Pour près des trois quarts (74 %) des décideurs informatiques français, fournir aux travailleurs un accès aux applications professionnelles à tout moment, en tout lieu et sur tout appareil est désormais essentiel pour l'entreprise. Les décideurs informatiques français peuvent tirer parti des stratégies dans le cloud pour accroître la valeur et la résilience des clients en investissant dans des technologies qui améliorent la sécurité des terminaux (67 %), permettent de mieux exploiter les données et les informations pour prendre des décisions (59 %), et automatisent certains processus métiers (54 %).

Les travailleurs du savoir migrent sur le cloud

SOUTENIR AUJOURD'HUI LES CLOUD WORKERS DE DEMAIN

La pandémie de COVID-19 a accéléré le passage au télétravail en France et dans le monde entier. Le télétravail est désormais essentiel pour la continuité des activités et la fidélisation des employés¹. Les télétravailleurs se tournent de plus en plus vers des solutions basées dans le cloud pour effectuer leur travail. Pour soutenir leurs employés en télétravail, les entreprises doivent leur fournir des outils du cloud qui leur permettent de travailler avec souplesse et agilité, à tout moment et en tout lieu afin d'assurer leur succès.

En France et dans le monde entier, les cloud workers constituent une proportion croissante des employés, et l'empreinte du cloud ne fait que croître. Après avoir interrogé à la fois des travailleurs du savoir et des décideurs informatiques au niveau mondial, ainsi que 78 décideurs informatiques et 105 travailleurs du savoir en France, nous avons constaté les éléments suivants :

- > **Les travailleurs du savoir deviennent des cloud workers.** En France, 39 % des travailleurs du savoir sont des cloud workers (voir la Figure 1), soit l'équivalent des 40 % en Europe. Non seulement les cloud workers représentent une part importante des employés, mais les travailleurs du savoir commencent à ressembler aux cloud workers dans leurs comportements et leurs préférences. Au cours d'une journée typique, les cloud workers en France passent plus de la moitié de leur temps (55 %) sur un appareil électronique pour effectuer des tâches dans un navigateur web ou participer à une réunion virtuelle, les travailleurs du savoir les suivent de près (48 %) (voir la Figure 2).
- > **Les entreprises françaises étendent les déploiements dans le cloud.** En ce qui concerne la France en particulier, les décideurs informatiques sont prêts et disposés à fournir à leur personnel les outils dans le cloud qu'ils souhaitent avoir et dont ils ont besoin. En 2020 précisément, 62 % des décideurs informatiques français ont prévu de développer l'utilisation d'applications cloud pour leurs employés. Notre étude révèle également que la transition vers le cloud à grande échelle est imminente. En fait, plus de la moitié des décideurs informatiques en France (56 %) prévoient de mettre en place des appareils basés sur le cloud pour une partie de leurs travailleurs du savoir en 2020. Cet intérêt témoigne d'une évolution importante vers l'adoption et l'utilisation du cloud par les entreprises françaises, qui ne peut qu'être amplifiée par la pandémie mondiale actuelle (voir la Figure 3).

Figure 1.



39 % des travailleurs du savoir en France sont des cloud workers.

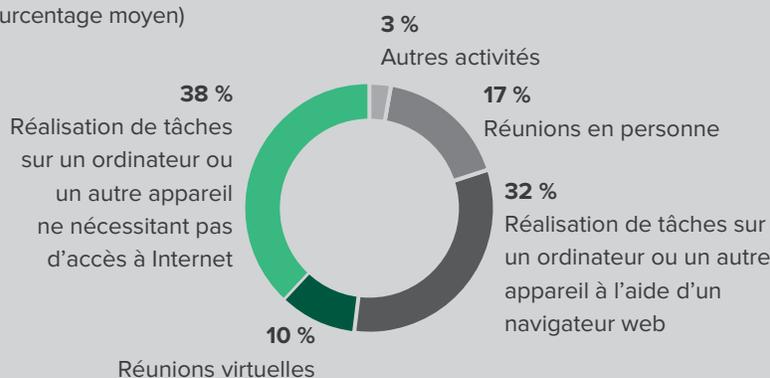
Les cloud workers :

1. **Utilisent un ordinateur portable et/ou une tablette pour le travail.**
2. **Utilisent des applications cloud quotidiennement.**
3. **Passent au moins 37,5 % de leur journée (environ 3 heures sur 8) à effectuer des tâches dans un navigateur ou à participer à des réunions virtuelles.**

Base : 496 travailleurs du savoir dans des entreprises de la région EMEA, qui utilisent des applications cloud au moins une fois par semaine pour le travail ; 105 travailleurs du savoir d'entreprises françaises
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020

Figure 2.

« Au cours d'une journée type dans votre fonction actuelle, quel pourcentage de votre temps consacrez-vous aux activités suivantes aujourd'hui ? »
(pourcentage moyen)



Base : 105 travailleurs du savoir d'entreprises françaises
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020



En France, les travailleurs du savoir passent 48 % du temps sur leur appareil à utiliser un navigateur ou à participer à des réunions virtuelles.

Figure 3 : Plan de mise en œuvre de l'utilisation d'appareils basés sur le cloud
 « Parmi les réponses suivantes, laquelle représente le niveau d'adoption actuelle ou la volonté de votre entreprise d'adopter des ordinateurs basés sur le cloud pour votre personnel ? »



Base : 78 décideurs en matière de technologie supervisant les appareils du personnel et les applications cloud d'entreprises françaises

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020

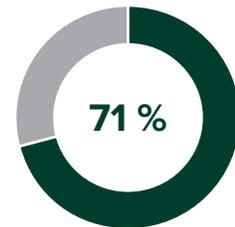
LES ENTREPRISES SE CONCENTRENT SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT ET L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ, ET LES APPLICATIONS CLOUD PERMETTENT D'Y PARVENIR

L'EX est devenue un sujet brûlant à juste titre : des employés heureux font des clients heureux. En période d'incertitude, les entreprises informatiques françaises accordent une importance particulière et ont pour priorité de garantir une expérience client positive par l'amélioration de leur expérience employé.

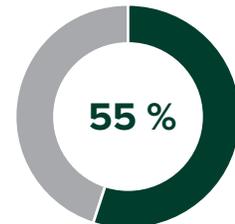
Les décideurs français se concentrent sur l'amélioration de leur CX en équipant leurs travailleurs du savoir pour réussir. Les entreprises françaises avaient pour priorités en 2020 d'investir dans des technologies qui améliorent la CX (69 %), de moderniser/remplacer les systèmes existants (65 %) et d'investir dans des technologies qui améliorent la productivité des employés (56 %). À cette fin, les entreprises françaises s'efforcent de faire en sorte que leurs employés soient équipés de technologies du cloud sécurisées afin de leur offrir une expérience positive.

Une stratégie « cloud first » répond aux priorités stratégiques ainsi qu'aux besoins et aux préférences des travailleurs du savoir. Les travailleurs du savoir en France comptent sur un accès universel et une facilité de collaboration : la plupart des travailleurs du savoir français (71 %) estiment très ou extrêmement important de pouvoir accéder aux fichiers de travail et aux applications en tout lieu et sur n'importe quel appareil. En outre, 71 % estiment très ou extrêmement important de pouvoir collaborer en temps réel sur des documents et des dossiers. De nombreux employés français ont déjà tendance à s'appuyer sur le navigateur pour collaborer avec facilité : plus de la moitié (55 %) utilisent déjà par défaut des applications via un navigateur lorsqu'ils en éprouvent le besoin pour leur travail (voir la Figure 4).

Figure 4 : Besoins et préférences des travailleurs du savoir



Estiment que la « possibilité d'accéder aux fichiers et aux applications de travail en tout lieu et sur n'importe quel appareil » est très ou extrêmement importante



Sont d'accord/tout à fait d'accord sur le fait que « j'utilise par défaut des applications dans un navigateur lorsque j'ai besoin de faire quelque chose ».

Base : 105 travailleurs du savoir d'entreprises françaises

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020

Les entreprises se tournent vers le cloud pour permettre à leurs employés de faire face aux inattendus

Les décideurs informatiques savent qu'augmenter la valeur client commence par responsabiliser les employés. Les décideurs informatiques migrent vers le cloud pour améliorer la collaboration et la flexibilité du personnel afin de mieux faire face aux événements inattendus. En période d'incertitude et de perturbation des activités, les entreprises qui peuvent soutenir la productivité de leurs employés grâce à un système informatique sécurisé dans le cloud sont les mieux placées pour assurer une meilleure résilience, une meilleure CX et une meilleure EX. Soixante-six pour cent des décideurs informatiques français considèrent l'EX comme une priorité absolue lorsqu'ils prennent des décisions en ce qui concerne les appareils électroniques et les applications professionnelles. Ils déplacent leurs priorités stratégiques vers le cloud :

➤ **En planifiant la migration vers le cloud.** Le cloud public se développe, et la plupart (83 %) des entreprises françaises ont actuellement une stratégie « cloud first » ou accordent la priorité au cloud. Parmi celles-ci, 71 % accordent la priorité au cloud tout en maintenant une infrastructure sur site pour une minorité de secteurs d'activités, ce qui montre que la migration à grande échelle vers le cloud reste un chantier en cours. Les entreprises françaises font également évoluer leur approche dans le cloud pour mieux accompagner leurs employés. Soixante-six pour cent des décideurs informatiques français considèrent l'EX comme une priorité absolue lorsqu'ils prennent des décisions en ce qui concerne les appareils électroniques et les applications professionnelles. Plus de la moitié (54 %) des décideurs informatiques français ont indiqué que leur entreprise aura pour objectif de fournir à tous les employés un accès aux applications professionnelles dans le cloud d'ici la fin 2021. En ce qui concerne l'avenir, 63 % des décideurs conviennent que leur entreprise s'est fixé comme objectif clair de faire migrer la plupart des charges de travail vers le cloud au fil du temps.

➤ **En s'attaquant aux principaux problèmes pour tirer pleinement profit des investissements dans le cloud.** Bien que les entreprises françaises montrent un intérêt et un mouvement constant vers le cloud, elles ont encore du travail à faire. La plupart des décideurs informatiques français (66 %) conviennent que même si leur entreprise a réussi à migrer certaines applications clés vers le cloud, « il reste encore du travail à faire ».

Les entreprises qui comprennent le mieux les préoccupations de leurs travailleurs du savoir peuvent mieux profiter des avantages des investissements dans le cloud. Les travailleurs du savoir français réclament des fonctionnalités et des moyens qui les aident à travailler avec efficacité notamment la possibilité de collaborer efficacement (77 %) et de résoudre les problèmes sans perte de productivité (72 %). Garantir un accès universel et une facilité d'utilisation est vital pour les entreprises et leurs travailleurs du savoir.

➤ **En concrétisant les avantages du cloud pour se préparer à faire face aux crises.** Pour soixante-quatorze pour cent des décideurs informatiques français, il est désormais *essentiel pour l'entreprise* de fournir aux employés un accès aux applications professionnelles à tout moment, en tout lieu et sur n'importe quel appareil. Les entreprises doivent poursuivre leur engagement de fournir à leurs employés les moyens d'agir grâce à des solutions « cloud-first ».

Les décideurs informatiques doivent s'appuyer sur des stratégies cloud pour accroître la valeur client et la résilience, en accordant la priorité aux initiatives qui maximisent les performances tout en mettant en avant la facilité d'utilisation et de collaboration. Il s'agit notamment d'investissements dans des technologies qui améliorent la sécurité des terminaux (90 %), améliorent la collaboration (84 %) et automatisent certains processus métiers (76 %) (voir la Figure 5).

66 % des décideurs informatiques français considèrent l'expérience employé comme une priorité absolue lorsqu'ils prennent des décisions en ce qui concerne les appareils électroniques et les applications professionnelles.

Figure 5.

Priorités des initiatives du service informatique

(« Élevées » et « Critiques »)



Base : 78 décideurs en matière de technologie supervisant les appareils du personnel et les applications cloud d'entreprises françaises
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020

Principales recommandations

Les entreprises françaises s'orientent vers un modèle de travail dans le cloud. Comme dans le reste de l'UE, près de quatre travailleurs du savoir français sur dix sont déjà considérés comme des « cloud workers » qui adoptent une approche de leur journée de travail centrée sur le navigateur et hautement connectée. Une forte majorité des autres travailleurs du savoir français aspirent à résoudre les mêmes problèmes que les cloud workers ont déjà résolus. Et les décideurs informatiques adoptent de plus en plus souvent une approche « cloud-first » pour l'architecture des solutions technologiques destinées à leurs employés. L'enquête approfondie de Forrester auprès des employés et des décideurs informatiques français sur le travail dans le cloud a donné lieu à plusieurs recommandations importantes :



Utilisez le cloud pour répondre aux principaux besoins des employés.

Les travailleurs du savoir français ont en commun avec les cloud workers de nombreux besoins et désirs ; ils n'ont simplement pas encore migré vers les mêmes niveaux d'utilisation. Les défis mondiaux actuels, tels que la pandémie de COVID-19 et le changement climatique, poussent les entreprises à envisager pour l'avenir l'accroissement d'un travail qui soit possible quel que soit l'endroit où il est réalisé. La migration de l'infrastructure technologique des travailleurs du savoir vers le cloud résoudra à la fois leurs besoins actuels et leurs besoins futurs.



Analysez les déploiements dans le cloud à travers l'objectif de l'EX.

Une forte majorité des décideurs informatiques français prennent en compte l'EX pour les décisions relatives aux technologies du cloud et de la main d'œuvre. L'élaboration d'une analyse de rentabilité des investissements dans les technologies de travail dans le cloud devrait placer l'EX directement dans l'analyse. Dans quelle mesure vos employés peuvent-ils être plus engagés, plus concentrés et plus productifs grâce au cloud ? Par exemple, les travailleurs du savoir souhaitent, dans leur grande majorité, pouvoir accéder aux applications et aux fichiers sur n'importe quel appareil pour être efficaces.



Considérez les technologies du cloud pour les employés comme partie intégrante de la préparation aux catastrophes.

Avant même la pandémie, les décideurs informatiques français envisageaient l'accès en tout lieu et à tout moment comme une compétence critique pour l'entreprise. En 2021 et à l'avenir, ils continueront à privilégier la résilience, la continuité des activités et l'adaptabilité. Les employés sont au centre de nombre de ces questions. Équipez votre personnel de technologies du cloud conformément à une stratégie de gestion des risques afin d'assurer la réussite à l'avenir.



Passez d'une politique de télétravail à une stratégie de travail en tout lieu.

La crise COVID-19 a précipité une réévaluation des politiques de télétravail par nécessité. Mais les impacts seront durables ; les données de Forrester montrent que 48 % des décideurs s'attendent à un taux constamment plus élevé de télétravailleurs à temps plein, et la plupart des entreprises passeront à une sorte de modèle hybride². Pourquoi ? Parce que les risques systémiques dans le monde augmentent, avec en tête le changement climatique, les pandémies et les risques politiques. Il y a également d'autres raisons : recruter les meilleurs talents dans des domaines de compétences rares (comme l'expertise en IA) nécessite un positionnement concurrentiel, y compris pour le travail en tout lieu. À l'avenir, élaborez une stratégie qui détermine de manière proactive les fonctions qui télétravailleront, les technologies qui seront nécessaires pour le faire, et comment chacun peut se sentir engagé pour y participer à part entière, quel que soit l'endroit où il se trouve.

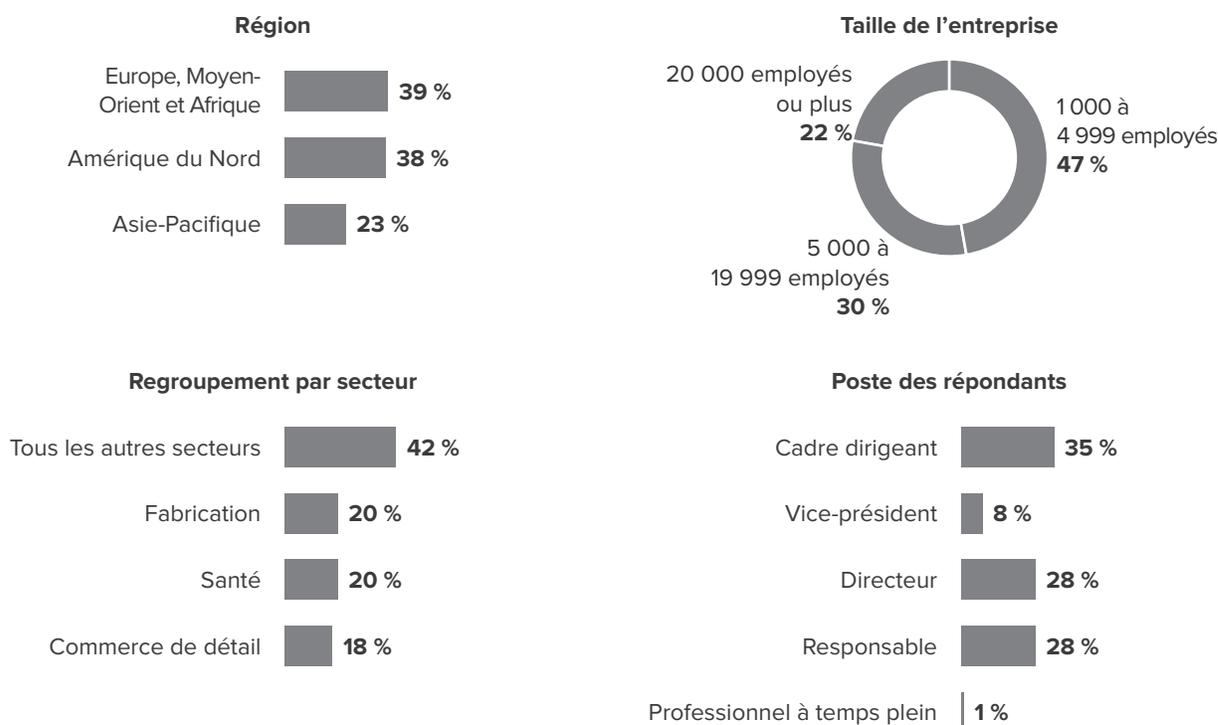
Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené des enquêtes auprès de deux groupes pour évaluer l'évolution des besoins des employés technologiques et la manière dont les décideurs envisagent d'y répondre. Le premier groupe était composé de 969 décideurs technologiques qui supervisent les appareils du personnel et les applications cloud (382 en Europe et 78 en France). Les personnes interrogées sont des décideurs métiers et informatiques chargés de décider ou d'influencer les décisions relatives aux appareils électroniques et aux applications que leurs employés utilisent pour le travail et la collaboration. Le second groupe était composé de 1 356 informaticiens d'entreprises internationales qui utilisent des applications cloud pour leur travail au moins une fois par semaine (496 en Europe et 105 en France).

Une indemnisation financière a été versée aux personnes interrogées pour les remercier de leur participation à l'enquête. L'étude a commencé en décembre 2019 et s'est terminée en janvier 2020.

Annexe B : Données démographiques

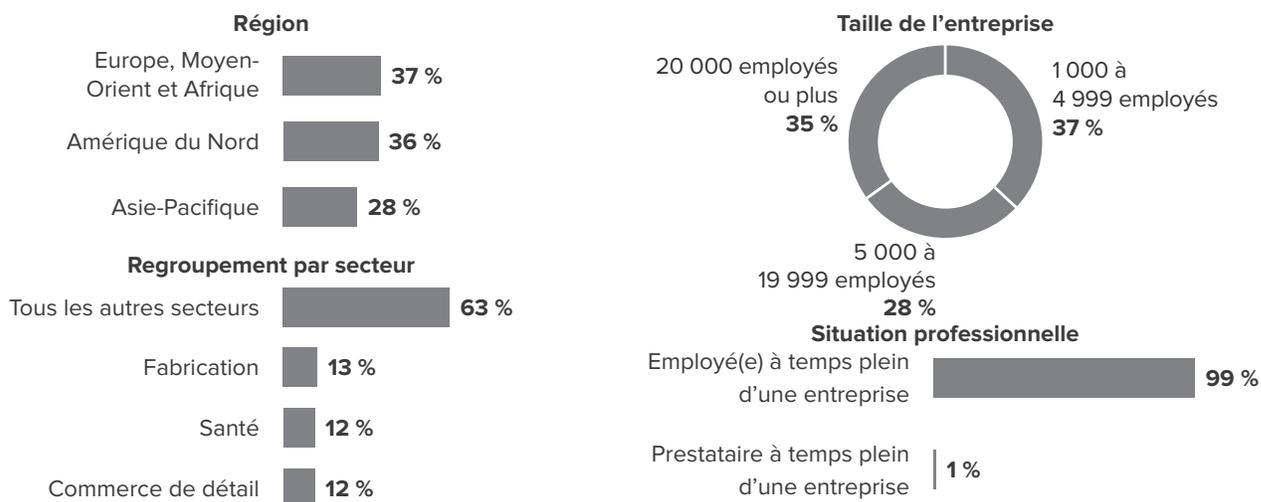
DÉCIDEURS



Base : 969 décideurs en matière de technologie supervisant les appareils du personnel et les applications cloud.

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020

EMPLOYÉS



Base : 1 356 travailleurs du savoir dans des entreprises internationales, qui utilisent des applications cloud au moins une fois par semaine pour le travail

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google en janvier 2020

Annexe C : Documents complémentaires

ÉTUDES FORRESTER CONNEXES

« The Real Value Of Work », Forrester Research Inc., 23 septembre 2020.

« The Employee Experience Bill Of Rights In The Era Of AI And Automation », Forrester Research, Inc., 5 décembre 2019.

« Predictions 2020: Employee Experience », Forrester Research, Inc., 31 octobre 2019.

Annexe D : Notes finales

¹ Source : « The State Of Remote Work, 2020 », Forrester Research, Inc., 6 juillet 2020.

² Source : Forrester Analytics Business Technographics® Priorities And Journey COVID-19 Recontact Survey, 2020.

Pour lire les résultats complets de cette étude, veuillez vous référer au document de réflexion commandé par Google intitulé « Se préparer aux menaces grâce aux cloud workers ».

Directrice de projet :

Cynthia Hicks,
Consultante en impact sur le marché

Contribution à l'étude :

Groupe CIO de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, qui reposent sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à mener leurs entreprises avec succès. Que ce soit par de courtes sessions d'échange ou par la construction de projets sur mesure, les équipes conseil de Forrester vous mettent en contact avec des analystes qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis de votre secteur. Pour en savoir plus, consultez forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés sont le reflet d'un avis à un moment donné et peuvent évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour des informations complémentaires, rendez-vous sur forrester.com. [E-49483]