



Comment le service informatique peut améliorer l'expérience numérique des collaborateurs

Un guide pratique pour les petites équipes informatiques

Quand une entreprise grandit, les attentes vis-à-vis du service informatique évoluent.

↗ **La gestion et la sécurité des appareils deviennent de plus en plus complexes.**

Les sites se multiplient. Les effectifs augmentent et les employés se spécialisent davantage. Lorsqu'une société dépasse le stade de la petite entreprise, la gestion des appareils, jusque-là manuelle, devient bien un vrai défi.

Cette complexité croissante n'affecte pas seulement les administrateurs Apple ; c'est l'ensemble du personnel qui en subit les conséquences. Sans une gestion adéquate, cette expansion peut nuire à la productivité, à la satisfaction et à l'engagement des employés.

La simplification de la gestion des appareils n'est seulement un bienfait pour le service informatique. Une gestion moderne et automatisée des appareils peut avoir des avantages pour l'ensemble de votre organisation.



Qu'est-ce que l'expérience numérique des collaborateurs ?

L'expérience numérique des collaborateurs (DEX) mesure :

- Les performances des appareils
- La fiabilité des applications
- La qualité du réseau
- La convivialité et l'accessibilité
- Le ressenti des utilisateurs finaux

Tout cela a une incidence sur le résultat net de l'entreprise.

Les frictions numériques coûtent cher aux entreprises

Des systèmes inefficaces et une DEX médiocre ont des coûts réels et mesurables.

Selon le [Rapport 2025 d'Ivanti sur l'Expérience numérique des collaborateurs](#), les problèmes informatiques interrompent les employés dans leur travail 3,6 fois par mois en moyenne. Ils subissent également 2,7 interruptions dues aux mises à jour de sécurité obligatoires. À raison de seulement 15 minutes par interruption, cela représente 1,6 heure de perte de productivité par employé et par mois, soit près de 4 millions de dollars par an pour une entreprise de 2 000 employés.

Une mauvaise DEX est synonyme de :

- **Perte de temps de travail** : lorsqu'ils ne sont pas à jour, les logiciels peuvent être plus lents, moins stables et présenter davantage de risques.
- **Mauvaise première impression** : un processus d'intégration lent et laborieux peut entraîner des retards et susciter de la frustration chez les nouvelles recrues qui doivent parfois attendre plusieurs jours pour avoir un appareil configuré et équipé des applications essentielles.
- **Baisse de moral et méfiance** : la lenteur persistante des applications, les mises à jour logicielles bloquées et les connexions instables peuvent nuire à la satisfaction et à la fidélisation des employés.
- Les employés ne sont pas productifs. Ils considèrent la gestion des appareils comme une source de problèmes plutôt que comme une aide.

Une bonne DEX est synonyme de :

- **Productivité et haut niveau de satisfaction chez les employés** grâce des appareils qui fonctionnent parfaitement et des applications fiables
- **Confiance accrue des collaborateurs** dans la maturité opérationnelle de l'entreprise et ses systèmes internes, inspirée par un processus d'accueil simplifié
- **Délai de productivité réduit** grâce à une intégration rapide donnant un accès immédiat aux outils dont les collaborateurs ont besoin
- **Personnel autonome et proactif** avec des applications disponibles à la demande, sans faire appel au service informatique pour les autorisations ou le dépannage du quotidien

Le principe est simple : lorsque les appareils sont toujours correctement configurés, protégés et à jour, les employés (service informatique inclus) peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes.

L'importance de la DEX

De nombreuses études démontrent les bienfaits d'une DEX solide :

33 %

de satisfaction supplémentaire dans les entreprises aux pratiques DEX matures

Forrester, « [Rapport sur l'expérience numérique des collaborateurs \(DEX\)](#) »

15%

d'augmentation de la productivité des collaborateurs dans les entreprises ayant une DEX performante

Forrester, « [Autonomiser les collaborateurs grâce à l'environnement de travail numérique.](#) »

62 %

de fidélisation supplémentaire dans les entreprises aux pratiques DEX matures

Forrester, « [Rapport sur l'expérience numérique des collaborateurs \(DEX\)](#) »

4 M\$

Montant des pertes annuelles subies par une entreprise de 2 000 salariés à cause des défaillances de la DEX

Ivanti, [Rapport 2025 sur l'Expérience numérique des collaborateurs](#)

... autant de facteurs qui ont un impact considérable sur les budgets d'une entreprise.

Comment soutenir efficacement la DEX

Comment le service informatique peut-il éviter les erreurs en cascade inhérentes aux modèles de gestion essentiellement manuels, et favoriser au contraire la productivité et la satisfaction du personnel ?

Il n'est pas nécessaire d'augmenter les effectifs de l'équipe informatique pour passer d'une approche réactive à une gestion proactive.

Cela demande plutôt d'adopter des modèles de gestion modernes, proactifs et axés sur l'expérience.

Plusieurs outils et approches peuvent se révéler de puissants alliés dans votre transformation.

Appareils Apple

Une façon efficace d'influencer positivement la DEX consiste à proposer des appareils Apple aux employés, même s'ils n'occupent pas de postes créatifs. Leurs interfaces intuitives, leur système d'exploitation stable et l'accès à un vaste écosystème d'applications de productivité peuvent faire beaucoup pour améliorer la satisfaction et la productivité des employés.

Pour une meilleure DEX : la gestion déclarative des appareils (DDM)

La gestion moderne des appareils Apple s'appuie sur le protocole DDM qui introduit de profonds changements. La DDM permet de mettre en place de nombreux workflows automatisés et proactifs qui améliorent l'expérience numérique des collaborateurs à grande échelle.

- **Minimiser les aléas techniques dans le travail quotidien.**
Le DDM allège la complexité des tâches du service informatique, ce qui contribue à la simplification et à l'efficacité de la DEX.
- **Limiter les interruptions dans le travail.** Grâce à une meilleure visibilité sur l'état des appareils, le service informatique identifie les problèmes en amont et peut souvent les corriger avant même qu'ils n'aient un impact sur les employés.
- **Une gestion davantage axée sur l'expérience**, capable d'évoluer au rythme de l'organisation sans nécessiter de personnel supplémentaire ni dégrader la DEX.

Étude de cas

CISCO : Après avoir mis en place un programme de choix des appareils, CISCO a mené une étude approfondie pour savoir qui avait choisi quoi et quel impact ce programme avait eu sur le bien-être et les performances de ses employés. Comme l'entreprise a découvert, lorsqu'ils avaient le choix entre un Mac et un PC, 60 % des employés de Cisco optaient pour le Mac.

Selon l'analyse interne de Cisco, il faut 33 % d'administrateurs informatiques de moins pour assurer le support des utilisateurs de Mac que pour soutenir un parc de PC. Mais le service informatique n'est pas le seul gagnant dans cette affaire. Les données de Cisco montrent des améliorations dans d'autres indicateurs de succès : les équipes commerciales qui utilisent des Mac surpassent leurs homologues sur PC de 9,8 % dans la création d'affaires, de 10,9 % dans le nombre de réservations et de 9,9 % dans la conclusion de transactions. Quant aux ingénieurs logiciels, ils produisent près de 11,5 % de code en plus lorsqu'ils utilisent un Mac. [Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

Qu'est-ce que la DDM ?

La DDM est un protocole Apple qui donne de l'autonomie à un appareil et lui permet d'identifier et de corriger les problèmes qui l'affectent, sans attendre qu'un serveur transmette des commandes.

Cela permet d'apporter une réponse automatisée, proactive et quasi instantanée aux problèmes de conformité et de sécurité, ce qui :

- Réduit l'effort manuel
- Facilite l'expansion du parc
- Accélère la remédiation
- Améliore la visibilité du service informatique sur l'état des appareils

[En savoir plus sur la DDM.](#)

Pour une meilleure DEX : une gestion des appareils propre à Apple

L'abandon d'un outil généraliste de gestion et de sécurité des appareils pour un modèle spécifique à Apple et basé sur la DDM, peut non seulement alléger considérablement la tâche du service informatique, mais aussi améliorer la DEX.

Une petite équipe informatique pourra offrir une expérience digne d'une grande structure à un parc en pleine expansion.

Approche généraliste de la gestion des appareils	Gestion des appareils propre à Apple et basée sur la DDM
Réaction Les employés subissent davantage d'interruptions de service et de retards, parce que le service informatique doit attendre qu'ils créent un ticket pour être informé des problèmes.	Proaction Les appareils identifient et corrigent automatiquement de nombreux problèmes liés à la conformité et à la configuration avant qu'ils n'affectent les employés.
Le contrôle avant tout L'objectif est un appareil géré et protégé.	La DEX avant tout L'objectif est de mettre en place une gestion sécurisée qui réduise les frictions technologiques
Les workflows impliquent des processus manuels répétitifs Lorsque le nombre d'appareils augmente, les erreurs humaines inhérentes à la gestion manuelle se multiplient et ralentissent l'application des correctifs et des mises à jour du système d'exploitation, ce qui dégrade les performances des appareils et nuit à la productivité.	Les workflows automatisés demandent beaucoup moins d'intervention humaine L'automatisation des correctifs et des mises à jour du système d'exploitation, la sécurité intégrée aux appareils et la gestion des applications à distance permettent aux équipes informatiques de se concentrer sur les tâches qui requièrent réellement leur expertise, et aux employés d'être pleinement productifs.
Outillage fragmenté Du fait des incompatibilités entre les cadres de gestion, certaines fonctionnalités de macOS, iOS et iPadOS sont inaccessibles sans recourir à des solutions de contournement peu pratiques et lacunaires, source de frustration pour le service informatique et nuisibles à l'expérience utilisateur finale sur les appareils Apple.	Outillage unifié Les systèmes de gestion dédiés aux produits Apple, tels que Jamf, présentent un inventaire complet des applications et des appareils du parc Apple dans une console unique. Cette approche facilite considérablement la tâche du service informatique et améliore l'expérience des utilisateurs finaux.
Des workflows incohérents pour Apple Les processus généralistes d'inscription et de gestion ne s'intègrent pas naturellement aux fonctionnalités plus fines du système Apple. Ces décalages compliquent inutilement les processus des utilisateurs qui sollicitent plus fréquemment l'assistance.	Des workflows Apple fluides Les plateformes de gestion et de sécurité dédiées aux appareils Apple offrent aux employés un accès fluide aux outils dont ils ont besoin pour travailler de façon productive et agréable.
Retards dans la prise en charge des nouvelles fonctionnalités d'Apple Les frameworks de gestion généralistes retardent souvent de plusieurs mois la prise en charge des fonctionnalités d'Apple ; et lorsqu'ils les intègrent, l'implémentation est rarement complète. Le résultat : une expérience utilisateur finale loin d'être optimale et des failles de sécurité dangereuses.	Prise en charge le jour même des nouvelles fonctionnalités d'Apple Les plateformes de gestion et de sécurité axées sur Apple se préparent en amont de la sortie des nouvelles versions d'Apple, pour les prendre en charge dès le premier jour et offrir un accès plus rapide aux nouvelles fonctionnalités.

Qu'est-ce que la gestion moderne des appareils axée sur l'expérience ?

Pour accompagner des effectifs en pleine croissance, il faut éliminer les obstacles inutiles qui entravent les employés autant que l'équipe informatique. Les plateformes modernes dédiées à la gestion, à l'identité et à la sécurité des appareils Apple contribuent à simplifier l'intégration, le contrôle des accès et la gestion des appareils. Elles donnent aux équipes un moyen efficace de gérer l'expansion du parc.

Quelques exemples :

✓ Une meilleure première impression

Les employés qui prennent un bon départ font davantage confiance aux systèmes internes et deviennent rapidement productifs, dès leurs premiers jours de travail.

Pour y parvenir, les systèmes axés sur la DEX combinent le déploiement sans intervention et une intégration automatisée qui fonctionne avec le programme d'achat en volume d'Apple. Le résultat : des appareils configurés et personnalisés à l'avance.

Il suffit à un nouvel employé d'allumer son appareil et de se connecter pour être pleinement opérationnel en quelques minutes, sans faire appel au service informatique. Ce genre d'expérience laisse une excellente première impression aux nouvelles recrues et contribue à leur satisfaction et à leur fidélisation. En effet, selon une récente étude d'Ivanti, 77 % des équipes informatiques affirment qu'une bonne stratégie DEX influe positivement sur la fidélisation des employés.

🔧 Installation automatisée des correctifs et des mises à jour

Grâce à des règles automatisées que les appareils appliquent en toute autonomie, votre parc d'appareils Apple reste en conformité sans aucune intervention manuelle.

Le résultat ? Une base de référence fiable, grâce à laquelle les employés peuvent dire « mon appareil fonctionne, tout simplement », même s'ils ne savent pas ce qui se passe en coulisses.

⚙️ Gestion et sécurité unifiées

Pour que la DEX soit efficace, la gestion et la sécurité doivent fonctionner en parfaite synergie. Une plateforme unifiée, comme celle de Jamf, évite au service informatique de choisir entre la sécurité et la convivialité. Les employés travaillent dans un environnement sécurisé et bien géré qui ne les ralentit pas.

⊕ Remédiation proactive

Comme la DDM applique les règles de conformité et de remédiation directement sur l'appareil, des contrôles automatisés permettent de contenir le moindre problème et de procéder à sa correction avant qu'il ne perturbe le travail de l'utilisateur.

Même s'il s'avère que le service informatique doit intervenir pour résoudre le problème, l'isolation et la remédiation ont lieu avant que des logiciels malveillants ou d'autres menaces de sécurité ne puissent causer des dommages.

Cette approche proactive de la remédiation allège la charge de l'équipe d'assistance, protège la productivité des employés et assure la cohérence de la DEX.

🕒 Une visibilité en temps réel sur les appareils

Avec la supervision en temps réel de l'état des appareils, les profils de référence de performances et les rapports, le service informatique a une vision claire de ce qui se passe dans l'ensemble du parc. Il est ainsi informé du moindre problème qui n'aurait pas pu être résolu sur l'appareil, avant même que l'employé ne s'en aperçoive.



Suivi des progrès

Pour adopter une approche de gestion axée sur l'expérience, il faut d'abord collecter les données des différentes équipes pour évaluer l'état de la DEX avant et après la mise en œuvre de la DDM.

Quelques indicateurs judicieux à suivre pour les équipes informatiques et RH :

Productivité

- **Délai de productivité** : le temps nécessaire à une nouvelle recrue ou à un employé qui reprend le travail pour disposer de l'ensemble des applications, des accès et des informations dont il a besoin pour se mettre au travail
- **Performances des applications** : temps de chargement, taux de panne et réactivité sur l'ensemble du parc
- **Fonctionnement des appareils** : disponibilité et fiabilité des appareils des employés

Pourquoi c'est important.

Les problèmes de productivité entraînent souvent des coûts opérationnels invisibles : pertes de temps, interruptions des workflows et retards vis-à-vis des objectifs commerciaux.

Stabilité des performances

- **Dérive de configuration** : écart progressif entre l'état réel et l'état prévu des appareils
- **Conformité** : pourcentage du parc qui utilise des logiciels à jour et pris en charge
- **Respect du profil de référence** : respect systématique des normes de performance définies pour les appareils

Pourquoi c'est important.

Les dérives, l'instabilité et les variations non maîtrisées entraînent, au fil du temps, une augmentation des efforts de maintenance, des failles de sécurité et des risques opérationnels.

Ressenti des utilisateurs

- **Satisfaction des employés** : des données d'enquête pour comprendre comment les employés vivent leurs outils numériques
- **Tendances des tickets d'assistance** : volume, catégories et délai de résolution
- **Ratio proaction/réaction** : fréquence à laquelle le service informatique ou les systèmes d'automatisation résolvent les problèmes avant même qu'ils ne soient signalés

Pourquoi c'est important.

La satisfaction des employés influe sur l'adoption, la fidélisation et l'efficacité globale du personnel. Une expérience technologique pénible dégrade la productivité bien avant de déboucher sur la création d'un ticket d'assistance.

Charge d'assistance

- **Réduction du nombre de tickets** : suivi de l'évolution et de la baisse du volume des demandes d'assistance
- **Adoption du libre-service** : fréquence à laquelle les employés résolvent eux-mêmes leurs problèmes grâce aux outils mis à leur disposition
- **Délai de résolution** : rapidité avec laquelle les problèmes sont résolus à partir de leur signalement

Pourquoi c'est important.

Chaque demande d'assistance pèse sur la capacité du service informatique. En réduisant le nombre de problèmes récurrents, les équipes peuvent se consacrer à des initiatives stratégiques au lieu d'être accaparées par le dépannage quotidien.

Ensemble, ces indicateurs font le lien entre le travail quotidien du service informatique et les résultats prioritaires de l'entreprise.

Une gestion des appareils axée sur la DEX permet d'atteindre les véritables objectifs de la direction.

La gestion des appareils a toujours été essentielle. Mais une chose a changé : la qualité de ce que les organisations peuvent désormais offrir à leurs employés lorsqu'elles font de leur expérience une priorité stratégique.

- **Engagement accru** : selon l'enquête Work Survey 2023 de Forrester, les entreprises qui investissent dans la qualité de la DEX observent davantage de motivation au sein des équipes. De nombreuses études ont montré que les employés plus engagés restent plus longtemps dans leur entreprise que les autres.
- **Meilleure fidélisation des collaborateurs** : selon le rapport de Forrester sur l'Expérience numérique des collaborateurs (DEX), les entreprises aux pratiques DEX bien établies affichent un taux de fidélisation supérieur de 62 % à celui des entreprises qui ne soignent pas cet aspect. L'impact sur le résultat net est d'autant plus considérable que l'on connaît le coût exorbitant de la rotation du personnel.
- **Gain de productivité** : une récente étude de Forrester a découvert que les entreprises qui optimisent la DEX enregistrent une hausse de 15 % de leur productivité.
- **Réduction des coûts liés aux effectifs** : l'automatisation inhérente à une gestion axée sur l'expérience libère les membres de l'équipe informatique des tâches manuelles répétitives. Ils peuvent ainsi gérer davantage d'appareils sans recruter.

Avec une plateforme adaptée, une équipe informatique, aussi modeste soit-elle, ne se contente pas d'assurer le bon fonctionnement des appareils. Elle permet aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes dès l'instant où ils allument leur nouvel appareil.

Elle élimine les frictions qui ralentissent le travail. Elle détecte les problèmes avant même que les employés ne les voient. Et tout cela à grande échelle, sans qu'il faille recruter pour faire face à la croissance du parc.

La plateforme Jamf permet cette transformation.

Jamf allie automatisation, visibilité et remédiation proactive pour aider les entreprises à atteindre ces objectifs à grande échelle.

Comment ?

- **Des appareils prêts dès le premier jour** : grâce aux blueprints et aux critères de conformité, les réglages propres aux profils de référence des appareils sont définis par des Groupes intelligents dynamiques ; les collaborateurs ont ainsi un accès immédiat aux applications et aux données dont ils ont besoin, quels que soient leur rôle, leur lieu de travail ou l'appareil utilisé.
- **Libre-service sécurisé** : Self Service+ met à la disposition des employés un catalogue d'applications validées ; ils peuvent ainsi télécharger librement les outils dont ils ont besoin à la demande, sans risque, et sans solliciter le service informatique.
- **Réponse proactive aux menaces** : les analyses comportementales détectent et prennent rapidement en charge les menaces connues et émergentes, pour que les employés puissent travailler sans interruption.
- **Un accès sécurisé ininterrompu** : une plateforme unifiée, combinant la gestion des identités, un réseau chiffré et des fonctionnalités d'authentification SSO, garantit une sécurité renforcée sans demander aux utilisateurs de saisir des mots de passe à répétition ni verrouiller leur compte.
- **Des workflows conçus pour votre secteur d'activité** : grâce à des workflows, des applications et des fonctionnalités spécialement développés pour l'aviation, la santé, le commerce de détail et bien d'autres secteurs, Jamf s'adapte parfaitement aux méthodes de travail de vos équipes.

Une gestion moderne réduit les frictions opérationnelles, améliore l'expérience des collaborateurs et permet aux petites équipes informatiques de soutenir efficacement un parc en pleine croissance. Découvrez comment Jamf peut vous aider à améliorer l'expérience numérique de vos collaborateurs tout en prenant en charge un parc d'appareils Apple en pleine expansion.

