

ENQUÊTE

# L'impact des programmes de choix

SUR LA satisfaction des employés





## INTRODUCTION

La concurrence entre les entreprises pour attirer et conserver les talents devient de plus en plus féroce. En outre, le marché du travail connaissant la plus importante pénurie de talents depuis les dix dernières années, la priorité pour les entreprises est d'offrir à leurs employés une expérience optimale (\*). Pour rester compétitives auprès des employés, les entreprises ont compris que la qualité de l'expérience qu'elles offrent à ceux-ci n'était plus seulement souhaitable, mais bel et bien un facteur de réussite indispensable.

Comment les entreprises doivent-elles s'y prendre pour offrir la meilleure expérience possible à leurs employés ? Quels points doivent-elles prendre en considération ? À quels éléments doivent-elles donner la priorité ?

Jamf a interrogé 580 entreprises du monde entier dans le cadre d'une enquête qui a démontré que les entreprises proposant à leurs employés le choix de terminaux et d'OS avaient tendance à constater une hausse de la fidélisation, de la productivité, de la créativité et de la satisfaction au travail de leurs employés.

**Les résultats de l'enquête vous surprendront peut-être.**

\* [https://www.manpowergroup.com/wps/wcm/connect/389b7a9d-cfe2-4b22-bd61-f0febc709cd6/2016\\_TSS\\_Global\\_Infographic+-+Final.pdf?MOD=AJPERES](https://www.manpowergroup.com/wps/wcm/connect/389b7a9d-cfe2-4b22-bd61-f0febc709cd6/2016_TSS_Global_Infographic+-+Final.pdf?MOD=AJPERES)

## RÉSUMÉ

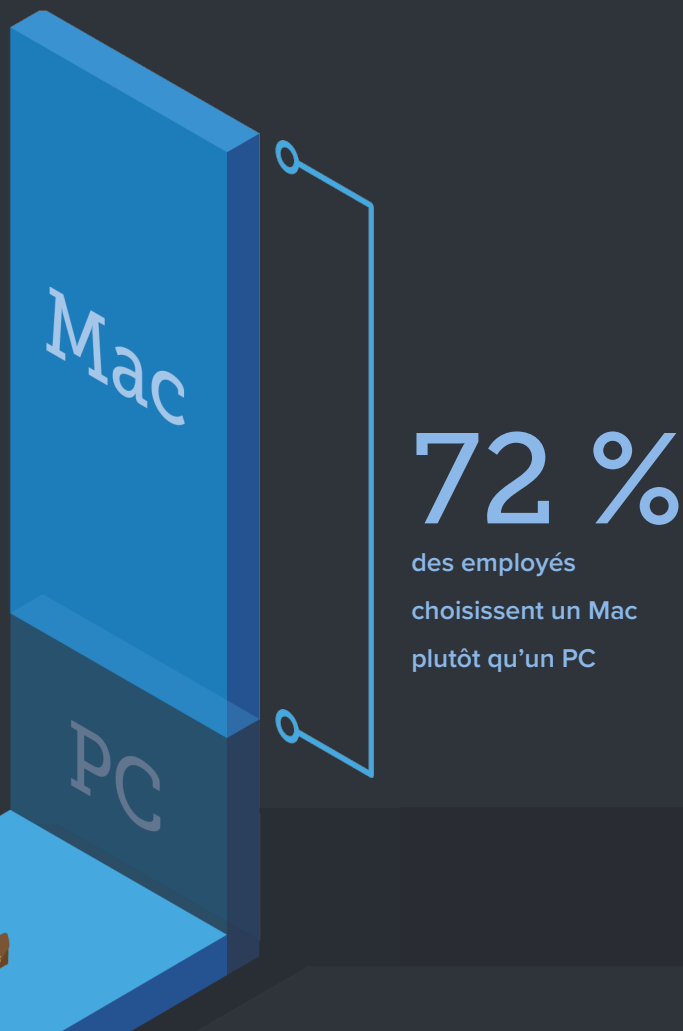
De plus en plus d'employés estiment qu'il est important de pouvoir choisir le type d'appareil qu'ils utilisent pour travailler. Et lorsqu'ils sont en mesure de choisir, leur choix se porte en majorité sur une marque qui leur est bénéfique, ainsi qu'à leurs employeurs.

Un nombre croissant d'entreprises proposent à leurs employés un programme de choix, leur permettant de sélectionner les appareils avec lesquels ils souhaitent travailler. Un programme de choix consiste, pour une entreprise, à proposer à ses employés le choix entre plusieurs marques d'ordinateurs et/ou d'appareils mobiles pour leur usage professionnel. Les programmes de choix d'appareils peuvent comporter des appareils appartenant à l'entreprise, des appareils appartenant aux employés (par exemple, les programmes où les employés apportent leur appareil personnel, ou BYOD), ou encore les deux.



## Tendances de choix d'ordinateurs dans les entreprises

Plus de la moitié des entreprises (**52 %**) offrent désormais à leurs employés la possibilité de choisir le type d'ordinateur qu'ils utiliseront au travail. Lorsqu'ils en ont l'opportunité, les employés choisissent en majorité des produits Apple. Dans les sociétés ayant proposé un tel programme, **72 %** des employés ont opté pour un Mac et **28 %** pour un PC.



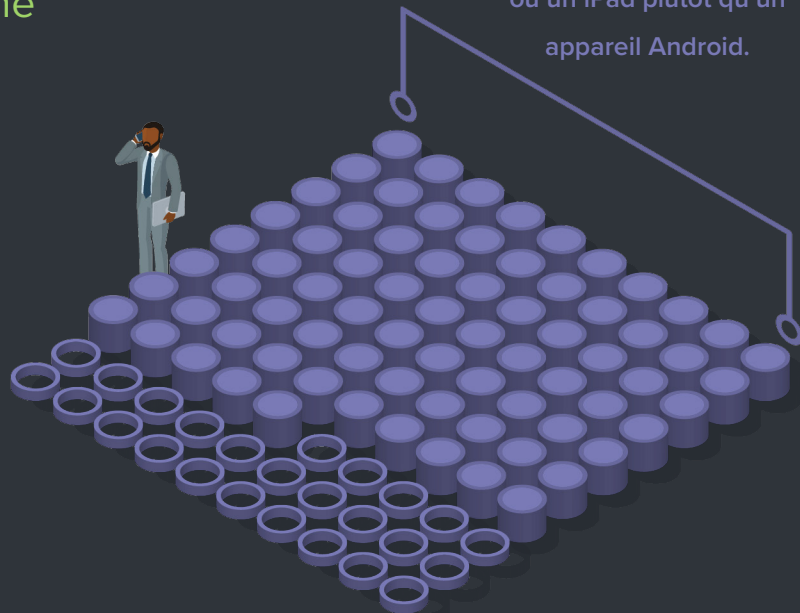
## Tendances de choix d'appareils mobiles dans les entreprises

Comme pour les ordinateurs, près de la moitié des entreprises (**49 %**) laissent leurs employés choisir leur appareil mobile.

Dans les sociétés ayant adopté un programme de choix des appareils mobiles, **75 %** des personnes interrogées ont signalé avoir choisi un iPhone ou un iPad, contre **25 %** choose Android. Moins de 1 % ont choisi un Blackberry comme outil de travail.

**75 %**

des employés choisissent un iPhone ou un iPad plutôt qu'un appareil Android.



## L'impact de la technologie sur l'expérience de l'employé

La technologie a une influence significative sur la productivité. Le fait de travailler sur l'appareil de son choix présente de nombreux avantages pour les employés. Ainsi, **68 %** ont indiqué que cela avait engendré une hausse de leur productivité. L'augmentation de la créativité (**37 %**) est arrivée en deuxième place et **35 %** des personnes interrogées ont estimé que le fait d'utiliser l'appareil qu'elles avaient choisi les incitait à collaborer davantage avec leurs collègues. De plus, **35 %** d'entre elles éprouvaient de la fierté vis-à-vis de leur entreprise.

En travaillant avec des technologies familières, les entreprises transforment les méthodes de travail de leurs employés et la vision qu'ils ont de l'entreprise.



## Propriété des appareils : la fin du BYOD?

Le modèle BYOD a été très populaire, mais moins de **25 %** des employés interrogés en 2018 souhaitent apporter leur appareil personnel au travail. Les entreprises hésitant entre fournir des appareils directement aux employés ou les louer en tant que service, peuvent prendre en compte les données suivantes : **74 %** des employés préfèrent utiliser un appareil fourni par l'entreprise plutôt que leur appareil personnel.

Pourquoi ? Parce que plus de la moitié d'entre eux souhaitent séparer vie professionnelle et vie personnelle.

### Parmi ceux qui préfèrent utiliser un appareil fourni par l'entreprise pour travailler :

veulent séparer leurs vies personnelle et professionnelle

55%



ne veulent pas être responsables d'un appareil qu'ils utilisent dans le cadre de leur travail

19%



### Parmi ceux qui préfèrent apporter leur appareil personnel au travail :

Certains veulent que leurs vies professionnelle et personnelle soient intimement liées

8%



Certains ne veulent pas s'encombrer d'appareils supplémentaires

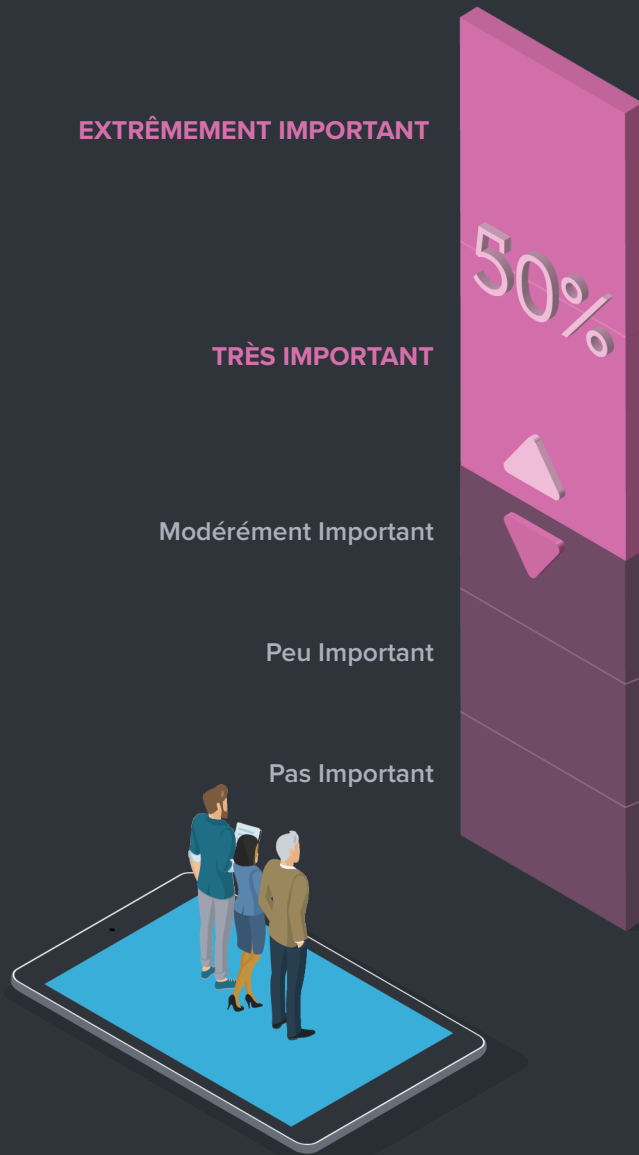
15%



3 % des personnes interrogées n'indiquent aucune préférence

## L'importance du choix de la technologie dans les grandes entreprises

Pour les entreprises comptant plus de 500 employés, il est encore plus important de proposer le choix des appareils. 86 % des employés de grandes entreprises indiquent qu'il est important pour eux de travailler sur l'appareil de leur choix et parmi eux, **50 %** estiment qu'il s'agit d'un **élément crucial**.

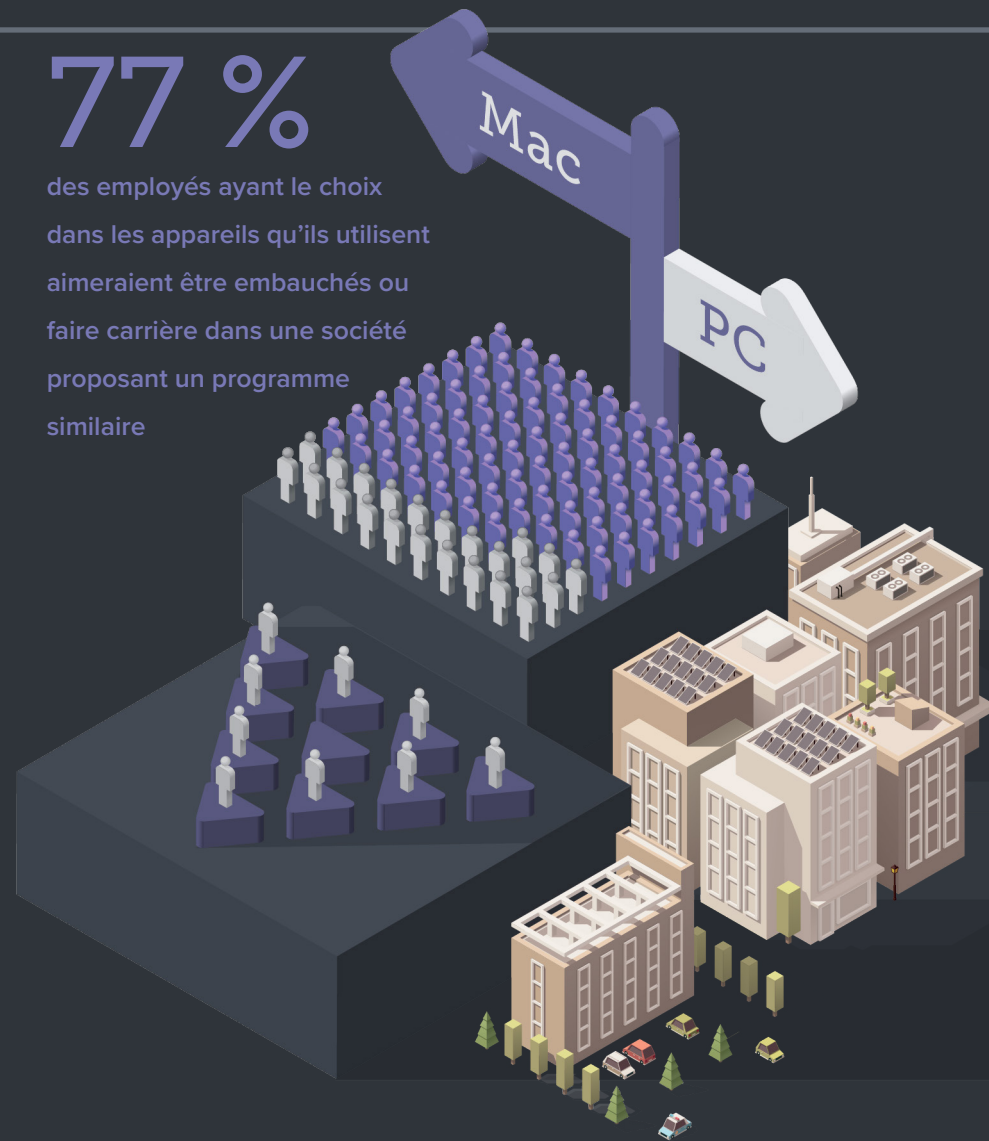


## Choix et conservation des appareils

Le choix de l'appareil a un impact significatif sur la probabilité qu'un employé choisisse une entreprise et y reste. Nous avons découvert que **77 %** des employés travaillant dans une entreprise proposant le choix des appareils aimeraient être embauchés ou faire carrière dans une société proposant un programme similaire. **90 %** des employés interrogés dont l'entreprise dispose d'un programme de choix des appareils déclarent en voir les avantages et souhaiter que cela soit instauré dans toutes les entreprises.

77 %

des employés ayant le choix dans les appareils qu'ils utilisent aimeraient être embauchés ou faire carrière dans une société proposant un programme similaire



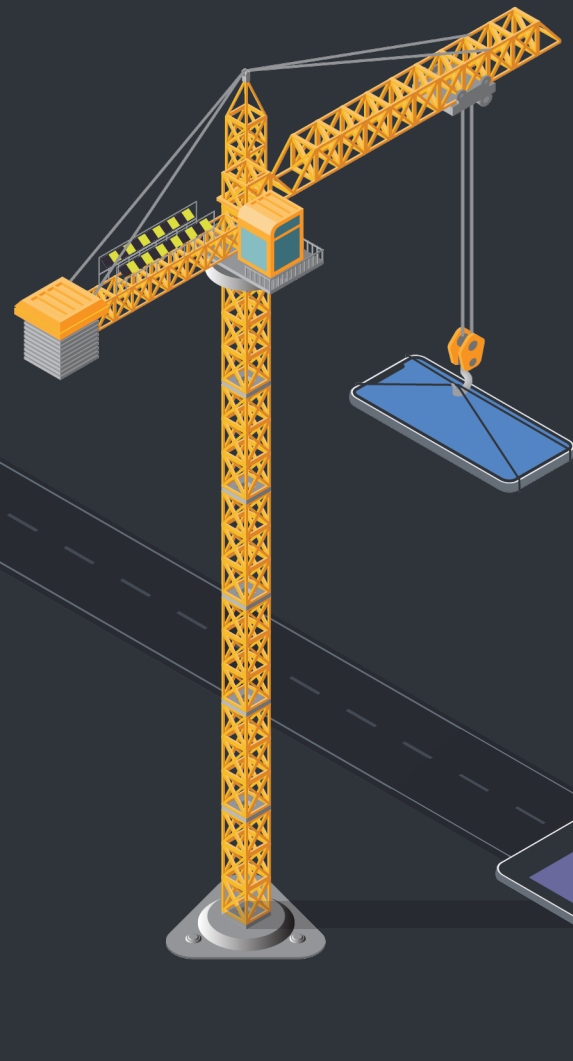
90 %

des employés estiment que les programmes de choix doivent être instaurés dans toutes les entreprises

## CONCLUSION

Pour attirer et retenir les plus grands talents, les entreprises doivent analyser ce qui compte le plus pour les employés et ce qui les incitera à donner le meilleur d'eux-mêmes au travail. Pour les employés, le choix d'une entreprise dépend de plusieurs facteurs de motivation et d'incitation. Le fait de pouvoir choisir leur appareil a une influence directe sur la qualité de leur travail, la perception qu'ils ont de l'entreprise et leur motivation à rester dans celle-ci.

Lorsque les utilisateurs ont la possibilité d'utiliser les appareils de leur choix sur leur lieu de travail, ils sont plus productifs, plus créatifs, et ont tendance à collaborer davantage. De plus, cela leur donne le sentiment d'être mieux considérés par leur employeur.



# Six étapes pour mettre en œuvre un programme de choix des employés

Voici six étapes nécessaires à la mise en place d'un programme de choix dans votre entreprise :



1

## Commencer par une initiative pilote

Identifiez un département ou un groupe qui choisira le type d'ordinateur ou d'appareil mobile à utiliser au travail. Vous pourrez ainsi tester le déploiement et déterminer les éventuels obstacles en termes de logiciels et d'assistance.

2

## Évaluer la demande

Travaillez avec votre équipe des RH pour déterminer les attentes des employés en termes de choix technologique, d'après les entretiens menés. Vous pouvez aussi mettre en place une enquête interne pour demander aux employés quel système d'exploitation ou matériel ils choisiraient. Cela vous aidera à déterminer l'ampleur de votre projet.

3

## Passer outre l'évaluation de la préparation des applications

Les logiciels peuvent réagir différemment selon les appareils et les plateformes. Toutefois, il existe souvent des alternatives aux outils existants qui permettent de préserver la productivité des employés. Parcourez l'App Store d'Apple pour découvrir les solutions logicielles disponibles. Renseignez-vous sur les solutions dans le cloud accessibles à partir d'un navigateur pour remplacer les logiciels sur ordinateur obsolètes.



4

## Considérer l'expérience dans son ensemble

Mettez-vous à la place des utilisateurs. Pensez à la demande du nouvel appareil, à la réception des notifications, à l'assistance vis-à-vis des nouveaux logiciels ou systèmes d'exploitation... Comment envisagez-vous l'expérience utilisateur ? Vous pouvez créer un portail où les utilisateurs pourront sélectionner et commander leur nouvel appareil. Consultez des exemples de pages d'assistance que vous trouvez pertinentes et inspirez-vous de leur aspect et de leur ergonomie. Vous pouvez, par exemple, consulter les pages d'assistance d'Apple. Incitez vos employés à apprendre les uns des autres en mettant en place un forum en ligne ou en organisant des déjeuners-formation pour aborder ensemble les fonctionnalités uniques de macOS. Apple met à disposition de nombreuses ressources, comme des **guides de démarrage macOS** ou une assistance pour votre portail interne. S'assurer étape par étape de la qualité de l'expérience utilisateur permettra à votre entreprise de réussir sur le long terme.



5

## Offrir de la flexibilité

Lorsque vous êtes prêt à déployer votre programme à l'ensemble de l'entreprise, démarrez du bon pied en restant ouvert. Gardez à l'esprit que tous vos employés ne choisiront pas le même appareil ou que certains ne seront pas satisfaits de leur décision initiale. Envisagez de laisser une période de réflexion ; ainsi, IBM a proposé une politique de retour de 60 jours dans son programme de choix. Cela permettra aux employés de vérifier en toute confiance si l'appareil qu'ils ont choisi correspond bien à leurs besoins.



6

## Évaluer l'impact

Déterminez la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de leur nouvel appareil et du processus mis en place pour choisir les appareils. Vous pouvez le faire sous forme d'une question dans le cadre d'un sondage portant sur l'implication des employés ou au sein d'une courte enquête de satisfaction proposée à la réception du nouvel appareil.

