



## Guide du responsable

# PROGRESSER DANS UN MONDE OÙ TOUT PEUT SE FAIRE PARTOUT :

Comment les DSI peuvent soutenir les stratégies technologiques axées sur l'humain

Les collaborateurs qui ont dû s'adapter de toute urgence au travail nomade ont désormais de nouvelles attentes en matière de flexibilité professionnelle. **Face à ces changements, les DSI se retrouvent dans une situation paradoxale :**

D'un côté, les collaborateurs s'attendent de plus en plus à profiter de la flexibilité et de l'indépendance qu'offre le télétravail.

De l'autre, à mesure que les limites entre travail et vie privée s'estompent, les collaborateurs se sentent obligés d'être connectés en permanence.

Ce n'est pas un inconvénient du télétravail, mais plutôt l'une des difficultés grandissantes de la transformation numérique. Toutefois, en défendant une culture du travail empathique, les DSI peuvent aider leur organisation à mieux réussir.

L'étude « Percée » de Dell Technologies, basée sur des recherches menées auprès de 10 500 personnes dans plus de 40 sites, révèle que de grandes opportunités se présenteront aux organisations qui sauront mettre en place le travail nomade avec efficacité :

**80 %** des personnes interrogées ont indiqué que la transition vers le travail distribué a créé un environnement de travail plus inclusif.



Les DSI tournés vers l'avenir proposent à leurs collaborateurs les technologies et les expériences adéquates pour travailler en tout lieu. Ainsi, ces derniers se sentent valorisés et écoutés. Les équipes sont plus épanouies et donc plus fidèles à l'organisation. Elles collaborent mieux et innovent davantage.

---

Il est temps de prendre un peu de recul et de déterminer comment créer une culture du « tout faire partout ». **Voici ce que vous devez savoir.**

---

**Q** Pour s'adapter aux futurs modes de travail, les DSI doivent répondre à quelques questions importantes :

- ▶ Comment intégrer la liberté de pouvoir tout faire partout dans notre culture du travail ?
- ▶ Comment assurer l'égalité d'accès aux opportunités de carrière, quel que soit l'emplacement physique des collaborateurs ?
- ▶ Comment trouver l'équilibre entre sécurité numérique et autonomie des collaborateurs ?
- ▶ Comment prendre en charge différents environnements de travail et situations personnelles ?

Votre organisation peut progresser en proposant des expériences de travail nomade qui répondent mieux aux besoins de vos collaborateurs. Pour cela, vous devez :

1. Moderniser l'IT
2. Créer des fondations sûres
3. Proposer des expériences intelligentes



## Un mode de travail plus flexible est nécessaire

Les attentes des collaborateurs ont considérablement évolué ces dernières années et un **retour aux anciens modes de travail ne saurait y répondre.**



« Cela ne permettrait pas de progresser. Nous avons beaucoup à apprendre de nos expériences du travail à domicile ou nomade ces dernières années. Les entreprises doivent en profiter pour entendre le désir de flexibilité permanente des collaborateurs, et réorganiser le travail de manière à proposer des expériences sécurisées, équitables, productives et connectées, en tout lieu. »

**Jen Felch, Chief Digital Officer et CIO chez Dell Technologies**



## 1. Moderniser votre infrastructure IT :

Équipez vos collaborateurs afin qu'ils puissent travailler partout au mieux de leurs capacités, avec une efficacité et une flexibilité essentielles.

Les technologies avec lesquelles les collaborateurs interagissent devraient compléter et faire avancer leurs idées et leurs objectifs. Moderniser votre environnement IT consiste à faciliter l'expérience de travail numérique des collaborateurs, à la rendre plus fluide.

Il s'agit de simplifier tous les aspects liés au provisionnement, au déploiement, au support et aux actualisations technologiques.

Selon l'étude « Progresser au croisement des personnes et de la technologie », la façon dont l'implémentation des technologies affecte les collaborateurs est souvent sous-estimée. Les collaborateurs ne sont pas seulement à la recherche des meilleures technologies pour les aider à accomplir leur travail. **73 % d'entre eux demandent aux organisations au moins l'une des choses suivantes :**

- Pouvoir choisir le mode de travail qu'ils préfèrent et être équipés des outils/de l'infrastructure nécessaires
- Davantage de clarté concernant un engagement continu envers le travail flexible et les moyens mis en œuvre pour en garantir la réussite
- Être totalement équipés pour gérer les équipes distantes de manière efficace et équitable

De plus, pour choisir leur mode de travail, les collaborateurs ont besoin d'un système d'autorisation et de protection concret. L'équipe IT peut travailler avec d'autres départements, tels que les RH, pour regrouper les éléments nécessaires à travers votre organisation.

Le soutien empathique et l'accord de la direction sont cruciaux pour tirer parti de tous les avantages des nouvelles technologies.

Glen Robson, CTO pour le Client Solutions Group de Dell Technologies conseille vivement aux entreprises de chercher les réponses aux questions suivantes : « Au beau milieu de tous ces changements, demandez-vous : Comment les collaborateurs travaillent-ils les uns avec les autres ? Comment consomment-ils les supports ou collaborent-ils à l'aide des technologies dont ils disposent déjà ?

Il est important de ne pas laisser les hypothèses ni les stratégies informatiques infondées empêcher les collaborateurs de se saisir des technologies qui pourraient être la promesse d'une expérience bien supérieure. Cela pourrait leur coûter l'opportunité d'aider l'entreprise à atteindre de nouveaux niveaux d'équilibre et de productivité. Une fois que vous avez ces réponses, utilisez la puissance de l'innovation au sein de vos équipes chargées des stratégies, des technologies, de l'activité, de la recherche et de la conception. La satisfaction de vos collaborateurs, la productivité, ainsi que l'acquisition et la fidélisation des talents atteindront alors des niveaux d'excellence. C'est ainsi que vous ferez la différence. »

### **Q** 3 questions clés que les DSI devraient se poser pour déterminer si les collaborateurs peuvent travailler au mieux de leurs capacités partout :

- ▶ Comment créer un environnement de travail à la fois plus flexible et plus productif ?
- ▶ Les collaborateurs se sentent-ils en droit de choisir leur mode de travail préféré ?
- ▶ Donnons-nous aux collaborateurs les moyens de réussir en leur fournissant les bonnes technologies et en leur proposant les expériences de support IT adéquates ?



# 72 %

des personnes interrogées ont déclaré que l'adoption plus massive du télétravail risquait d'exposer leur organisation à des cyberattaques.

## 2. Créer des fondations sûres :

La connectivité nomade est l'un des éléments essentiels pour permettre aux collaborateurs de travailler partout. Toutefois, il est important de prendre en compte l'augmentation des risques de sécurité. La connectivité distribuée élargit également la surface d'attaque. Ayant bien compris cela, 72 % des personnes interrogées ont déclaré que l'adoption plus massive du télétravail risquait d'exposer leur organisation à des cyberattaques. En outre, 62 % ont indiqué qu'elles considéraient les collaborateurs comme le maillon le plus faible de leur défense de cybersécurité.

Il est donc crucial de protéger les collaborateurs, les appareils et les données distribués de votre organisation, et de vous prémunir des failles de sécurité en constante évolution, propres aux environnements de travail numériques et hybrides. Les deux principaux facteurs qui devraient vous inciter à agir de toute urgence sont les suivants :

1. La prolifération des périphéries et des points d'entrée
2. Le fait que la plupart des collaborateurs ne soient pas des experts en sécurité numérique

C'est pourquoi la formation à la sécurité est essentielle. Lorsque vous établissez votre stratégie de sécurité,

veillez à implémenter des garde-fous pour éviter que les collaborateurs ne s'exposent ou n'exposent par inadvertance le réseau de l'entreprise à des attaques. Ce type de formation peut non seulement être utile à votre organisation, mais également à vos collaborateurs. Personne n'a envie de devenir la victime notoire d'une attaque d'hameçonnage bloquant le site Web de l'entreprise.



« Face à cette menace croissante, les entreprises doivent fournir à leurs collaborateurs les connaissances adéquates et leur faire comprendre qu'ils peuvent aider à contrer les cybercriminels en respectant les exigences de sécurité mises en place par leur organisation. Les entreprises doivent également faire de ce comportement la valeur par défaut en déployant des technologies et des processus technologiques intrinsèquement sécurisés. »

**John Scimone, Senior Vice President et Chief Security Officer chez Dell Technologies**



### 3 questions clés que les DSI devraient se poser pour déterminer si les collaborateurs peuvent travailler de manière aussi sécurisée à domicile qu'au bureau

- ▶ Quelles solutions devons-nous mettre en place pour protéger nos données sans sacrifier la flexibilité ni la liberté ?
- ▶ Quelles connaissances nos collaborateurs ont-ils en matière de cybersécurité et ont-ils besoin d'être formés ?
- ▶ Notre organisation est-elle totalement équipée pour se remettre d'une éventuelle violation ?

Notre étude montre que la moitié des personnes interrogées (49 %) sont submergées par des technologies complexes et/ou un trop grand choix.



### 3. Proposer des expériences intelligentes :

Il va de soi que les technologies doivent être conviviales. Pourtant, trop souvent, celles qui sont censées nous faciliter la vie sont synonymes de confusion et de frustration. Maintenant que vous prenez en charge des collaborateurs décentralisés, tout doit être encore plus intuitif et plus intelligent.

Notre étude montre que la moitié des personnes interrogées (49 %) sont submergées par des technologies complexes et/ou un trop grand choix. Elles ont l'impression qu'il existe trop de solutions ou de paramètres pour pouvoir travailler facilement.

En vous assurant que vos collaborateurs peuvent accéder facilement et en toute sécurité aux bons appareils, aux solutions collaboratives et aux fonctionnalités liées aux données lorsqu'ils en ont besoin, vous leur donnez la possibilité d'en faire plus. Proposer des expériences intelligentes signifie les équiper afin qu'ils bénéficient d'une collaboration fluide, pour une meilleure productivité, quels que soient le lieu et la manière dont ils remplissent leur rôle. Pour ce faire, des espaces de travail modernes et personnalisés garantissent aux collaborateurs de pouvoir travailler comme ils l'entendent, tout en se sentant connectés à leurs homologues dans un environnement numérique.

Cela implique de fournir des appareils intelligents, basés sur l'IA, et de comprendre les besoins des différentes typologies d'utilisateurs de votre organisation, afin que vos collaborateurs bénéficient de la meilleure expérience de travail possible.

En axant les technologies sur les besoins de vos collaborateurs, non seulement vous mettez votre organisation sur la voie de la réussite dans le monde du travail nomade, mais vous remotiverez vos troupes pour préparer vos prochaines avancées.



« Pour que les modèles de travail hybrides soient efficaces, ils devront proposer des expériences personnalisées, cohérentes et sans interruption, et s'appuyer sur une stratégie informatique centrée sur l'humain. Les collaborateurs auront besoin de pouvoir accéder facilement aux outils appropriés pour accomplir leurs tâches, où qu'ils travaillent pour la journée, que ce soit sur leur table de cuisine, au bureau ou depuis une destination exotique non divulguée. »

**Brooke Huling, Vice President, Modern Compute Solutions Group, Dell Technologies**

#### 3 questions clés que les DSI devraient se poser pour déterminer si les collaborateurs peuvent travailler efficacement, en toute sécurité, dans n'importe quelle configuration

- ▶ Les solutions technologiques que nous avons récemment adoptées fonctionnent-elles vraiment pour notre équipe ?
- ▶ Quelles sont les ressources disponibles lorsque les collaborateurs rencontrent des difficultés avec les technologies ?
- ▶ Notre équipe distribuée peut-elle communiquer et collaborer aussi facilement que si elle travaillait au bureau ?



## Tout faire partout : la prochaine phase de l'évolution du travail flexible

Pour de nombreuses organisations, le télétravail et le travail hybride sont un mal pour un bien. En plus de donner davantage de flexibilité et de liberté à vos collaborateurs, ils peuvent permettre à votre département RH de trouver des talents partout, pas seulement dans un périmètre limité autour d'un bureau physique. En mettant en place les technologies, les processus et les systèmes de support appropriés, vous guidez votre organisation et vos collaborateurs vers un avenir professionnel radieux.

Pour préparer votre prochaine percée, vous devez pouvoir innover partout, à l'aide d'expériences modernes permettant de tout faire partout. C'est en plaçant vos collaborateurs au cœur du travail que vous obtiendrez un avantage concurrentiel.

Avec Dell Technologies à vos côtés, vous pouvez optimiser votre mode de fonctionnement pour l'avenir et prospérer dans un monde hyperconnecté. Nous réunissons les partenariats de confiance, les technologies innovantes et la simplicité de bout en bout dont vous avez besoin pour vous occuper de toutes les personnes qui comptent sur vous, où qu'elles se trouvent.

Pour en savoir plus, consultez la page [dell.com/cio](https://dell.com/cio)

Pour plus d'informations sur l'étude « Progresser au croisement des personnes et de la technologie », et pour obtenir de nouveaux renseignements à l'intersection de l'humain et des technologies, consultez la page [dell.com/breakthrough](https://dell.com/breakthrough)

Source : Dell Technologies, étude « Progresser au croisement des personnes et de la technologie », avril 2022. Travail de terrain effectué d'août à octobre 2021. D'après une analyse réalisée par Dell en mai 2022.

Copyright © 2022 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC et les autres marques citées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques commerciales peuvent être des marques de leurs sociétés respectives.

**DELL** Technologies