

Etudier le rôle des moniteurs dans l'amélioration de l'expérience employé

Une analyse de l'impact des moniteurs et de leurs fonctionnalités sur l'amélioration de l'expérience employé en vue de la croissance de l'entreprise

PRESENTATION

Dans le contexte économique actuel où la concurrence est omniprésente, les entreprises luttent constamment pour se démarquer en matière de capacités et de services auprès de leurs clients. A cet égard, l'expérience client (CX) est devenue un domaine clé pour les dirigeants d'entreprise et les leaders technologiques, en raison de son impact direct sur la croissance de l'entreprise. Bien qu'il soit juste d'investir dans des offres externes pour améliorer l'expérience client et les capacités de service, il est tout aussi important de concevoir en interne la bonne expérience pour les employés, qui sont au service des clients. La technologie joue un rôle important dans l'amélioration de la CX, aussi bien en interne qu'en externe.

Néanmoins, l'amélioration de la CX va au-delà des moteurs internes de la productivité des employés et s'étend plus largement à l'amélioration de l'expérience employé (EX) dans son ensemble. Avec une EX positive au sein d'une entreprise, les employés sont susceptibles d'être plus impliqués et d'offrir une expérience dont les clients se souviendront positivement.¹ Pour améliorer leur expérience client, les entreprises doivent également se concentrer sur l'amélioration de l'expérience employé.

En 2019, Dell a demandé à Forrester Consulting d'approfondir cette corrélation, afin de mieux comprendre le rôle des moniteurs dans l'amélioration de l'EX. Forrester a mené au total trois études en ligne auprès de 450 personnes interrogées, parmi lesquelles des employés (experts utilisant principalement des moniteurs), des employeurs (responsables commerciaux et IT impliqués dans des décisions d'achat informatiques) et des professionnels de la santé/de la planification du bureau, respectivement. En étudiant trois groupes distincts, nous avons pu explorer des données spécifiques relatives à chaque groupe d'audience. Grâce aux employés, nous avons compris le point de vue de l'utilisateur final sur les avantages des moniteurs dans le travail quotidien. De la même manière, grâce aux employeurs, nous avons pu étudier la pertinence des moniteurs en tant que facteurs de productivité et d'efficacité, et valider ces idées du point de vue de professionnels de la santé/de la planification du bureau quant à l'impact des moniteurs sur la santé et le bien-être des utilisateurs.



Les moniteurs constituent le facteur numéro un de la productivité des employés



58 % des employés pensent qu'une meilleure EX leur permettra de mieux servir leurs clients.

Pour chacune des études, le nombre de personnes interrogées aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en Chine était identique. L'employeur et les employés interrogés provenaient de moyennes entreprises (chiffre d'affaires annuel de 50 000 à 1 million de dollars), d'entreprises commerciales (chiffre d'affaires annuel de 1 à 50 millions de dollars) et de grandes entreprises (revenu annuel de 50 millions de dollars et plus). Les résultats de l'étude ont démontré que certaines fonctionnalités de moniteur spécifiques améliorent la productivité des employés, renforcent leur bien-être et donnent l'impression que l'entreprise se soucie de leurs besoins. Les moniteurs se sont révélés être le composant le plus important d'un espace de travail, en particulier en ce qui concerne leurs fonctionnalités ergonomiques, qui améliorent l'expérience employé, tandis que la connectivité et l'expérience devant l'écran ont contribué à divers facteurs d'amélioration de l'EX.

RESULTATS CLES

- › **Les entreprises ne sont pas encore en mesure de reconnaître entièrement l'impact de l'EX sur la CX.** Bien que 58 % des employés interrogés pensent qu'une forte EX pourrait améliorer leur capacité à mieux servir les clients, seuls 47 % des employeurs pensent qu'une EX positive aura un impact important, voire primordial, sur l'amélioration de la CX. Il existe toutefois un décalage évident en matière de hiérarchisation de l'expérience employé. Il est donc nécessaire d'en faire davantage pour sensibiliser les employés à l'EX et à son impact sur l'amélioration de la CX.
- › **Certaines fonctionnalités de l'espace de travail peuvent permettre une meilleure EX.** Notre étude a montré que certains aspects de l'espace de travail, en particulier l'ergonomie, ont un impact sur l'EX dans la façon dont les employés travaillent et se sentent sur leur lieu de travail. Soixante-quinze pour cent des employés pensent que le fait de disposer de l'espace de travail idéal contribue à leur santé et à leur bien-être ; 61 % pensent que cela améliore la productivité. Quatre-vingt-seize pour cent estiment que les moniteurs réglables constituent la fonction la plus importante à prendre en compte pour qu'ils puissent travailler efficacement.
- › **Certaines fonctionnalités de moniteur spécifiques entraînent des améliorations significatives de l'EX.** Pour offrir une expérience exceptionnelle aux employés, l'entreprise doit aller au-delà de l'amélioration de l'ergonomie pour mettre en place des fonctionnalités de moniteur devant l'écran et permettre aux employés de bénéficier d'une meilleure expérience. Quatre-vingt-huit pour cent des employés pensent que des aspects tels qu'une meilleure résolution amélioreraient la productivité, ce que 66 % des professionnels de la santé interrogés corroborent, car ils pensent également que cela aurait un impact primordial sur le lieu de travail. En outre, 73 % des employés pensent que les fonctionnalités de connectivité (USB-C) ont un impact positif sur leur productivité.



96 % des employés considèrent le moniteur comme l'élément le plus important de leur espace de travail.

Etendre la conversation sur la CX à l'EX

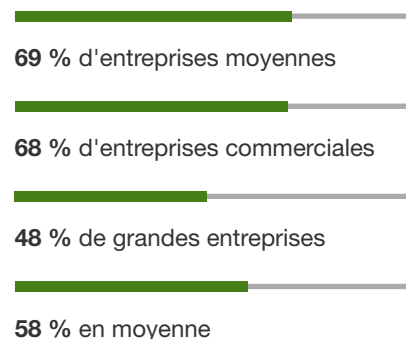
Les entreprises ont conscience que le client est la clé de tout ; l'amélioration de la CX est cruciale en raison de son impact direct sur la croissance de l'entreprise. Pour améliorer la CX de manière globale, le lien entre l'EX et la CX est aujourd'hui plus important que jamais, car une base de collaborateurs impliqués conduit à fournir un service plus satisfaisant aux clients. Selon une étude menée par Dell en 2013, les employés très impliqués ont obtenu des scores Net Promoter deux fois plus élevés que les employés moins impliqués.² Les cadres supérieurs responsables des initiatives de CX au sein de leur entreprise jouent un rôle plus important dans l'amélioration de l'EX de leurs entreprises, car ils voient la valeur qu'elle peut apporter à l'entreprise. Les entreprises qui investissent dans l'EX la considèrent comme un facteur de différenciation pour accroître leur chiffre d'affaires et améliorer la satisfaction de leurs clients.³ En examinant les groupes distincts, c'est-à-dire l'employeur, les employés et les groupes de professionnels de la santé/de la planification du bureau, nous avons constaté que :

- **Les employés sont convaincus qu'une meilleure EX leur permet de mieux servir les clients.** Dans l'ensemble, 58 % des employés pensent qu'une EX forte améliore leur capacité à mieux servir leurs clients. En fait, plus des deux tiers des employés d'entreprises de taille moyenne et d'entreprises commerciales et près de la moitié des employés des grandes entreprises de notre enquête ont confirmé qu'une EX positive améliorera leurs capacités de service client (voir Figure 1). Cela est également confirmé par des marchés tels que la Chine et les Etats-Unis, où 64 % des employés s'accordent sur le fait qu'une EX efficace conduit à une bonne CX ;
- **Les employeurs ont une compréhension modérée de l'impact de l'EX sur la CX.** Quarante-sept pour cent des employeurs pensent qu'une EX positive aura un impact important, voire primordial, sur l'amélioration de la CX. Toutefois, cette compréhension varie considérablement d'un marché à l'autre. Selon notre enquête, 60 % des employeurs américains estiment qu'une EX positive entraîne une amélioration de la CX, contre 34 % et 48 % en Chine et au Royaume-Uni, respectivement ;
- **Les entreprises limitent leur perception de l'EX comme moteur de la performance et de la fidélisation des employés.** Quatre-vingt-deux pour cent des employeurs pensent que l'EX améliore la productivité des employés. Cependant, ils ne sont pas encore en mesure d'établir un lien complet selon lequel une base d'employés impliqués conduit également à une base de clients impliqués ;
- **Il reste du chemin à faire pour que les entreprises fassent de l'EX une priorité aussi importante que la CX parmi leurs priorités commerciales globales.** Selon notre enquête auprès de responsables technologiques et de directeurs, 71 % des employeurs envisagent d'améliorer la CX dans le cadre de leurs trois principales priorités métier, tandis que seulement 35 % envisagent d'améliorer l'EX au même niveau (voir Figure 2). Aider les entreprises à reconnaître l'impact positif de l'EX sur l'expérience client comme priorité absolue contribuera à faire de l'EX une priorité globale.

Dans le cadre de cette étude, nous nous efforçons d'approfondir l'expérience employé et de comprendre pourquoi les entreprises doivent se concentrer sur l'EX du fait de son importance surprenante dans l'amélioration de l'expérience client. Nous étudierons plus en détail le rôle que jouent les moniteurs dans l'impact des facteurs spécifiques de l'EX. Ainsi, nous pourrions ensuite nous pencher davantage sur le fait que les moniteurs peuvent éventuellement avoir un impact sur la CX, non seulement en raison de son effet sur la productivité, mais également de son amélioration de l'EX.

Figure 1

« **Pourcentage d'employés qui s'accordent sur le fait qu'une expérience positive améliore leur capacité à servir les clients** »



Base : 150 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis
Remarque : moyennes entreprises : 50 000 à 1 millions USD ; entreprises commerciales : 1 million à 50 millions USD ; grandes entreprises : > 50 millions USD
Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

Figure 2

« Parmi les initiatives suivantes, lesquelles sont susceptibles d'être les plus importantes pour votre entreprise au cours des 12 prochains mois ? »



Base : 150 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis

Remarque : toutes les réponses ne sont pas affichées ; elles indiquent le pourcentage d'employeurs qui sélectionnent les trois priorités métier les plus importantes

Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

Les entreprises n'ont pas encore réussi à établir la corrélation entre l'expérience employé et l'expérience client dans leurs priorités commerciales.

Facteurs ayant un impact sur l'EX

Les entreprises offrent une expérience positive aux employés grâce à une multitude de facteurs qui créent un environnement de travail plus agréable et qui suscitent des émotions positives chez les employés. Ces facteurs de l'EX sont axés sur l'autonomie, l'inspiration et la capacité des employés à se sentir concernés et à faire leur travail de la meilleure façon possible.

› **Les facteurs de l'EX peuvent être associés à la productivité des employés, au bien-être et à l'attention de l'entreprise.** Les plus pertinents sont ceux qui donnent aux employés un objectif dans le cadre de leurs contributions à la mission de l'entreprise, leur confèrent les moyens de mieux faire leur travail et leur permettent d'utiliser les bons outils, en fonction de leurs besoins. Pour cela, les employés ont besoin d'un environnement qui les rend plus productifs et des outils qui leur font sentir que leurs besoins sont écoutés. La technologie, en particulier le matériel de l'espace de travail des employés, peut jouer un rôle important dans cette perception, car les fonctions et fonctionnalités spécifiques des appareils utilisateurs permettent d'améliorer leur confort, leur productivité et l'environnement général de leur lieu de travail. Toutefois, pour comprendre véritablement le rôle que peut jouer le matériel technologique dans l'amélioration de l'EX, nous devons non seulement nous pencher sur son impact sur les performances et la productivité, mais aussi sur le bien-être des employés et sur la manière dont il leur donne l'impression que leur entreprise s'intéresse à eux. Nous nous concentrerons sur ces facteurs de l'EX dans cette étude.

Indice d'expérience employé

Inspirer : croire qu'ils contribuent à la mission principale de l'entreprise.

Responsabiliser : progrès, autonomie dans leur travail, reconnaissance et soin.

Permettre : donner la technologie et les ressources nécessaires pour accomplir efficacement le travail important.

- › **L'amélioration de la productivité inspire et responsabilise les employés.**
Lorsque les entreprises favorisent la productivité, elles donnent à leurs employés les moyens de progresser et d'être autonomes et leur permettent d'effectuer leurs tâches avec une rapidité et une qualité accrues. Non seulement leurs performances sont améliorées, mais aussi leur motivation et leur conviction de contribuer à la mission principale de l'entreprise.
- › **Le bien-être des employés permet d'améliorer et de maintenir les performances de travail.** L'amélioration des performances dans le cadre des tâches professionnelles va au-delà de la rapidité et des progrès des employés dans leur travail ; il faut également qu'ils soient à l'aise et efficaces dans leur environnement de travail. Dans ce sens, les entreprises doivent se concentrer sans relâche sur la santé et le bien-être des employés afin de favoriser l'attention sur leurs tâches professionnelles et leur durabilité à long terme au sein de l'entreprise. Les organismes de réglementation, en particulier sur les marchés développés, comme les Etats-Unis et le Royaume-Uni, ont mis en place des politiques qui permettent aux entreprises de respecter les normes minimales en matière de santé sur le lieu de travail, ce qui a également influencé l'attention portée au bien-être sur ces marchés.
- › **En tenant compte des besoins des employés, les employeurs créent un sentiment d'attention et une perception positive de l'entreprise.** Ecouter et résoudre les problèmes rencontrés par les employés sur le lieu de travail, qu'il s'agisse d'outils dont ils ont besoin pour mieux faire leur travail ou de l'amélioration de leur environnement de travail au service de leur santé et leur bien-être, permet aux employés d'être convaincus que leurs besoins sont pris en compte et que leur objectif et leur rôle dans l'entreprise sont importants. Lorsque les employeurs reconnaissent ces besoins et agissent en conséquence, les employés pensent que leur entreprise s'intéresse à eux, au-delà de leur fonction immédiate ou de leurs tâches professionnelles, ce qui renforce la perception positive de l'entreprise sur le long terme.

La création d'un environnement de travail adapté par la mise à disposition d'outils et de matériel appropriés dans l'espace de travail des employés permet d'améliorer leur productivité, tout en s'adressant à leur bien-être et à la perception de l'attention que l'entreprise leur porte, ce qui joue un rôle important dans l'amélioration de l'EX (voir Figure 3).

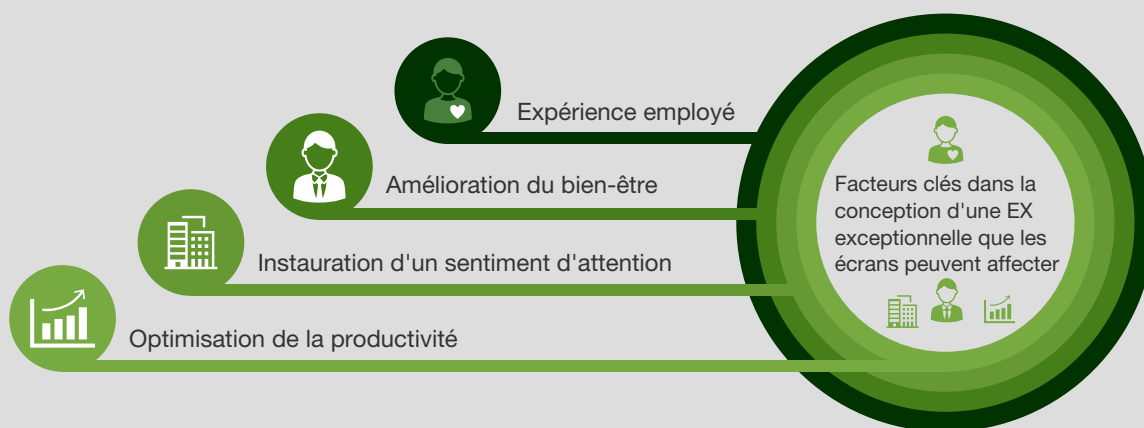
« Dans certains pays comme le Royaume-Uni, l'ergonomie est plus répandue, en particulier lorsque des réglementations sont en place. Il est obligatoire que chaque bureau effectue une évaluation du lieu de travail. Ainsi, les gens sont beaucoup plus intéressés par l'ergonomie et s'y investissent davantage. »

Ostéopathe basé à Singapour avec une expérience dans le secteur de la santé britannique



Figure 3

Facteurs ayant un impact sur l'EX



Base : 450 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis
Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

Rôle des moniteurs dans l'amélioration de l'EX

En matière d'amélioration de la productivité, du bien-être et de l'attention portée aux employés visant à améliorer l'EX, les employeurs et les employés interrogés reconnaissent que la conception d'un lieu de travail adéquat joue un rôle clé. Les entreprises doivent donc fournir aux employés des éléments d'espace de travail adaptés à leurs besoins spécifiques. Les moniteurs jouent un rôle important dans la création d'un espace de travail idéal, en particulier en raison de caractéristiques ergonomiques spécifiques, des performances de l'écran (à savoir la couleur, la résolution et les émissions de lumière de l'écran du moniteur) et de la connectivité qu'ils intègrent. Certaines caractéristiques spécifiques peuvent avoir un impact sur l'expérience employé : productivité, bien-être et attention, de différentes façons :

ERGONOMIE DU MONITEUR

- › **L'ergonomie enrichit l'EX en améliorant la productivité et le bien-être.** L'ergonomie constitue la possibilité d'ajuster la hauteur, l'angle et l'espace des différents éléments du lieu de travail pour permettre aux utilisateurs ou aux employés de créer un environnement qui répond à leurs besoins spécifiques. Quatre employeurs sur cinq pensent que l'investissement dans du matériel ergonomique aurait un impact important, voire primordial, sur la mise en place d'une EX positive. Des spécialistes externes confirment cette idée : 80 % des professionnels de la planification du bureau affirment également les espaces de travail ergonomiques ont un impact positif, voire primordial, sur le lieu de travail. En fait, les employeurs constatent une corrélation étroite entre l'ergonomie et la productivité, car 84 % d'entre eux estiment que les espaces de travail ergonomiques amélioreront la productivité de leurs employés ; 61 % des employés sont d'accord. Soixante-quinze pour cent des employés pensent également qu'un espace de travail ergonomique améliorera leur santé et leur bien-être, permettant ainsi une expérience positive au sein de l'entreprise.
- › **Les moniteurs sont la fonction la plus importante pour créer le bon espace de travail.** Quatre-vingt-seize pour cent des employés pensent que l'ajustement des moniteurs est la caractéristique la plus importante dans la construction d'un espace de travail ergonomique, par rapport à d'autres facteurs tels que des chaises personnalisées et des bureaux à hauteur réglable. Les employés y réfléchissent dans l'optique de leur productivité : 92 % estiment que les moniteurs ergonomiques optimisés sont très importants, voire primordiaux, pour améliorer leur productivité (voir Figure 4). Cependant, les professionnels de la santé étudient la question du point de vue de la santé et du bien-être : 93 % des professionnels de la santé déclarent que les écrans réglables en hauteur avec fonctions de pivotement et d'inclinaison sont essentiels pour créer un espace de travail ergonomique adapté, car ils améliorent la posture et le confort des employés. Cela est principalement dû à la personnalisation de l'ergonomie, car la hauteur du moniteur peut être réglée vers le haut ou vers le bas, en fonction de la hauteur de la chaise, du bureau et d'autres éléments de l'espace de travail. De plus, les fonctions d'inclinaison et de pivotement permettent aux employés de régler le moniteur de manière à l'adapter à leur posture pendant de longues périodes sur le lieu de travail.
- › **Le manque d'ergonomie n'a pas seulement un impact négatif sur la santé des employés, mais a également un impact négatif sur la perception de l'entreprise.** Les professionnels de la santé ont attesté que 61 % de leurs patients au bureau sont confrontés à des problèmes de « douleurs dorsales chroniques », ce qui est probablement dû à des espaces de travail ergonomiques de mauvaise qualité. Les effets négatifs de l'absence d'investissement dans des espaces de travail ergonomiques sont également liés à la perception d'une mauvaise expérience employé. Par exemple, 74 % des employés s'accordent à dire que le fait de ne pas disposer d'espaces de travail ergonomiques donne l'impression que l'entreprise ne s'intéresse pas à eux.

« Les moniteurs ne sont qu'un seul outil de travail souvent mal positionné pour une personne, ce qui entraîne des problèmes de cou/dos et de vision. Si une tâche nécessite l'utilisation intensive d'un moniteur... un positionnement ergonomique du moniteur est capital. »

*Professeur Alan Hedge,
Cornell University*



« En ergonomie, tout doit être équilibré : la bonne distance, la bonne chaise, la bonne hauteur du moniteur. Les moniteurs réglables permettent aux utilisateurs de créer leur lieu de travail selon leurs besoins. »

*Ostéopathe basé à Singapour
avec une expérience dans le
secteur de la santé britannique*



« Les patients se présentent avec des symptômes d'yeux secs, ce qui inclut un trouble visuel transitoire, une gêne oculaire et des rougeurs intermittentes. Ces symptômes sont induits ou aggravés par de longues heures d'utilisation de l'ordinateur. »

*Ophthalmologue d'un hôpital de
pointe à Singapour*



Figure 4

« Dans quelle mesure les facteurs suivants de votre matériel et de vos appareils sont-ils importants pour améliorer votre productivité ? »

92 % Moniteurs plus ergonomiques et optimisés

88 % Moniteurs plus immersifs/plus grands/de meilleure résolution

87 % Des performances plus rapides et une plus grande facilité d'utilisation sur votre ordinateur de bureau/portable

82 % Possibilité d'utiliser plusieurs fenêtres pour le multitâche

81 % Possibilité de réduire l'émission de lumière bleue pour un meilleur confort oculaire

74 % Webcams haute résolution pour une meilleure collaboration

73 % Gain de temps lors de la connexion aux périphériques

61 % Gestion des câbles pour un bureau sans encombrement

Base : 150 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis

Remarque : toutes les réponses ne sont pas affichées ; elles indiquent le pourcentage d'employés prenant en compte les caractéristiques « primordiales » ou « très importantes » ci-dessus.

Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

EXPERIENCE DEVANT L'ECRAN

- › **L'expérience devant l'écran a un impact sur la productivité.** La taille et la résolution, la précision des couleurs et la réduction de l'émission de lumière bleue des moniteurs sont des caractéristiques importantes à prendre en compte dans leur impact sur la productivité. Dans cette optique, 67 % des employeurs considèrent la palette de couleurs, la précision et l'étalonnage comme une priorité absolue dans les investissements à faire en matière de moniteurs pour leurs entreprises. Quatre-vingt-huit pour cent des employés pensent qu'une meilleure résolution et des moniteurs plus immersifs améliorent la productivité, tandis que 81 % estiment que la réduction de l'émission de lumière bleue y contribue encore plus. Ce point est également mis en évidence dans l'étude 2018 qui a demandé aux cadres de parler des avantages des moniteurs à contraste élevé et à haute résolution. La majorité des personnes interrogées ont constaté que les moniteurs haute résolution réduisent la fatigue oculaire (91 %) et que la possibilité de visualiser des images nettes offrait le niveau de détail élevé nécessaire pour mieux travailler (79 %).⁴
- › **Les professionnels de la santé reconnaissent l'importance de l'expérience devant l'écran sur le bien-être.** Soixante-huit pour cent des professionnels de la santé confirment que la personnalisation des couleurs et de la résolution des moniteurs pour qu'elles soient plus agréables pour les yeux aurait un impact important, voire primordial, sur l'ensemble du lieu de travail, notamment dans la création d'un bien-être positif pour les employés. Soixante-six pour cent des employés déclarent même que la réduction des émissions de lumière bleue sur les moniteurs pour un meilleur confort oculaire aurait le même effet ; les employeurs conviennent que la réduction des émissions de lumière bleue améliore le bien-être (67 %), en particulier sur les marchés tels que le Royaume-Uni (70 %) et les entreprises commerciales du monde entier (72 %), ainsi que les grandes entreprises (78 %) qui sont probablement plus conscientes de ces fonctionnalités et de leur effet (voir Figure 5).

« Contrôlez le lieu de travail au moins une fois par an pour vous assurer qu'il est optimisé en continu, ainsi que les outils de travail, afin de maximiser la santé et la productivité des employés. »

Professeur Alan Hedge,
Cornell University



Figure 5

« Dans quelle mesure les facteurs suivants pourraient-ils avoir un impact positif sur la santé et le bien-être des employés sur le lieu de travail ? »

85 % Ecrans plus grands sur les postes de travail des employés

81 % Poste de travail ergonomique

67 % Réduction des émissions de lumière bleue

65 % Connectivité transparente aux ordinateurs portables/périphériques

56 % Automatisation des tâches subalternes qui ne sont pas au cœur de leur ligne métier

55 % Nombre de moniteurs plus élevé sur le poste de travail d'un employé

Base : 150 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis

Remarque : toutes les réponses ne sont pas affichées ; elles indiquent le pourcentage d'employeurs qui sélectionnent un impact « fort » ou « primordial ».

Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

- › **Plusieurs problèmes de santé sont généralement liés à une expérience devant l'écran insatisfaisante.** Cinquante-trois pour cent des experts de la santé constatent des problèmes de fatigue et de troubles oculaires liés à l'utilisation du moniteur, ce qui constitue également un problème majeur parmi les patients. Les maux de tête (69 %) et les démangeaisons/la sécheresse oculaire (51 %) font également partie des symptômes courants qui surviennent en raison de l'absence de bons appareils sur le lieu de travail.

CONNECTIVITE DES MONITEURS

- › **La connectivité des moniteurs améliore la productivité et constitue un facteur important pour les investissements y relatifs.** Une bonne connectivité des moniteurs (ports USB-C, par exemple) permet de gagner du temps lors de la connexion aux périphériques et d'augmenter la productivité, selon 73 % des employés interrogés.
- › **Les fonctions de connectivité sont un facteur important pour l'investissement en matière de moniteur.** Soixante-cinq pour cent des employeurs considèrent la facilité de connectivité aux périphériques (ports USB-C) et de gestion des câbles, ou encore la réduction du nombre de câbles (51 %), comme des éléments importants à prendre en compte dans leurs décisions d'investissement en matière de moniteurs.
- › **Il s'agit de réduire l'encombrement pour augmenter la productivité des employés.** Soixante-neuf pour cent des employeurs envisagent d'améliorer la productivité avec une meilleure utilisation de l'espace et une réduction de l'encombrement, priorité importante, voire primordiale, pour améliorer l'EX. C'est notamment le cas aux Etats-Unis (68 %), dans les entreprises commerciales du monde entier (80 %) et dans les grandes entreprises (82 %), où la réduction de l'encombrement était un facteur important à prendre en compte. Compte tenu de l'importance des moniteurs dans l'espace de travail, les fonctionnalités de connectivité du moniteur sont un élément important à prendre en compte dans cette initiative en matière de productivité et d'EX.

- › **Le manque de fonctionnalités de connectivité a un impact sur la productivité des employés.** Quarante pour cent des employés déclarent qu'il y a trop d'encombrement autour de leur bureau, avec des câbles gênant leur travail et leur productivité. De même, près de la moitié d'entre eux se rendent compte qu'il n'est pas facile de brancher/débrancher les moniteurs lors de réunions avec leur configuration actuelle, si bien que les limites actuelles des fonctionnalités de connectivité entraînent une utilisation non productive du temps sur le lieu de travail. D'après une étude de Princeton, un trop grand désordre conduit également à un désordre des fonctions cognitives empêchant la concentration du cerveau et le traitement des informations, ce qui a un impact sur la productivité.⁵

APERÇU PAR PAYS : INFORMATIONS CLÉS

Figure 6 : des lieux de travail plus avancés aux Etats-Unis et au Royaume-Uni qu'en Chine. Pourcentage d'employés qui considèrent leur lieu de travail comme un environnement à la pointe de la technologie :

50 % Etats-Unis

40 % Royaume-Uni

16 % Chine

Base : 150 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis

Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

Etats-Unis	Royaume-Uni	Chine
<ul style="list-style-type: none"> • Les organisations américaines ont une bonne synthèse de l'importance de l'EX dans leurs services. Dans l'ensemble, 64 % des services informatiques de ce marché considèrent l'expérience et le bien-être des employés comme une priorité importante. • Les entreprises américaines doivent investir soigneusement dans les fonctionnalités qui alimentent l'EX, car 96 % de leurs employés pensent qu'une EX positive améliorera leur capacité à travailler de manière plus efficace. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soixante-six pour cent des entreprises britanniques pensent que leurs équipes informatiques prennent en compte le bien-être des employés lorsqu'elles prévoient leurs priorités pour l'année. • L'EX est un facteur important qui favorise la fidélité des employés. Si 88 % des employés au Royaume-Uni pensent qu'une meilleure EX leur permettra d'être plus productifs, 68 % pensent également qu'elle leur permettra d'accroître leur fidélité envers l'entreprise. • Compte tenu du rapport entre le matériel de connexion et l'EX, il est important pour les entreprises britanniques d'écouter les besoins de leurs employés et d'investir dans les fonctionnalités qui correspondent à leurs préférences. • Dans le cas des moniteurs, les employés du Royaume-Uni considèrent particulièrement l'ergonomie (98 %) et la résolution (96 %) comme facteurs positifs pour leur EX. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seulement 46 % des entreprises chinoises comptent le bien-être et les coûts d'investissement dans les priorités de leurs services informatiques. • L'insuffisance des espaces de travail en Chine doit être prise en compte pour favoriser une meilleure EX et bien-être plus important. Seuls 16 % des employés chinois pensent que leur espace de travail est à la pointe de la technologie. • Investir dans le matériel et l'équipement ergonomiques appropriés, comme demandé par 64 % des employés de ce marché, les rendra non seulement plus productifs dans leur travail, mais favorisera également une EX positive et une bonne perception du lieu de travail en Chine. • En termes de santé au travail, 81 % des interrogés pensent que le manque de prise en compte du confort des employés dans l'espace de travail a un impact sur la santé et le bien-être des professionnels du bureau.



Principales recommandations

Pour que les entreprises améliorent l'expérience employé, elles doivent prendre en compte les aspects de leur lieu de travail qui améliorent la productivité et le bien-être des employés et faire en sorte que ces derniers sentent que leurs besoins sont pris en compte. L'espace de travail des employés, en particulier en termes d'ergonomie d'un espace dans son ensemble, est devenu une caractéristique importante de l'amélioration de l'EX ; les moniteurs sont considérés comme l'aspect le plus important sur lequel les entreprises doivent se concentrer. L'ergonomie du moniteur, ainsi que les fonctions de connectivité et l'expérience devant l'écran, ont un poids considérable dans l'amélioration de la productivité et du bien-être des employés et sont des éléments clés à prendre en compte par les responsables qui investissent dans des moniteurs aujourd'hui.

L'étude approfondie menée par Forrester auprès des employeurs, des employés, des professionnels de santé et des planificateurs de bureau sur le rôle des moniteurs dans l'expérience employé a donné lieu à plusieurs recommandations importantes :

EX ET MONITEURS



Optez pour une vision complète de la CX et tirez parti de l'impact que l'EX peut produire. Pour que l'expérience employé soit durable et efficace à long terme, les entreprises doivent établir une relation holistique avec leurs employés. Il est important de comprendre vos employés, leurs besoins en termes d'amélioration de leur travail et de bien-être et leur perception de l'entreprise. Lorsque des responsables commerciaux et IT prennent des décisions sur les investissements technologiques et matériels pour leurs employés, ils réfléchissent à l'impact de ces investissements sur la productivité des employés, leur bien-être et la sensation que leurs besoins sont écoutés, ce qui leur permet de concevoir une meilleure EX.



Les fonctions du moniteur sont des considérations importantes à prendre en compte en lien avec l'EX. Cette étude indique que les moniteurs ont un impact sur l'amélioration de l'EX par le biais de facteurs clés. Par conséquent, lorsque les entreprises choisissent leurs investissements en matière de moniteurs, les employeurs doivent se pencher sur des fonctionnalités spécifiques telles que le réglage du moniteur, la couleur et la résolution de l'écran, ainsi que sur la facilité de connexion aux périphériques qu'il offre aux utilisateurs.

FACTEURS DE DIFFERENCIATION PAR PAYS



Les marchés matures des Etats-Unis et du Royaume-Uni s'efforcent d'améliorer le bien-être et la productivité de leurs employés. En outre, l'association que leurs employés respectifs font entre une meilleure EX et une meilleure productivité et leur fidélité à l'entreprise constitue une raison incontestable pour laquelle les entreprises doivent en faire davantage. Il est important pour les entreprises d'investir dans des moniteurs spécifiques qui conviennent aux employés pour améliorer et maintenir une expérience positive.



Les entreprises chinoises doivent se concentrer sur l'amélioration de l'environnement de travail global et des fonctionnalités afin d'avoir un impact réel sur l'EX. La perception que les employés de ce marché ont de l'ergonomie sur leur lieu de travail implique que les entreprises doivent faire plus pour investir dans le matériel ergonomique adéquat. Elles ont besoin d'un changement d'état d'esprit pour faire de l'EX une priorité dans son ensemble et améliorer ainsi la CX et la productivité comme le souhaitent les collaborateurs. Dans cette optique, penser au-delà de la productivité tout en prenant en compte le bien-être et la perception de l'entreprise plus sérieusement permettrait à ces entreprises d'affirmer plus efficacement et durablement leur service fondamental auprès de leurs clients finaux.

APERÇU PAR SEGMENT



Les moyennes entreprises ont besoin d'une plus grande connaissance de la valeur d'une EX mise en avant. Ces entreprises reconnaissent l'impact qu'une EX positive aura sur leur capacité à mieux servir leurs clients, légèrement plus que leurs homologues plus grands. Cependant, à la lumière d'une mauvaise EX, les employés de ces petites entreprises sont également plus sensibles à leur perception de l'entreprise et à la considération de leurs besoins. L'objectif est de fournir les outils, les environnements et l'expérience adéquats pour aider les employés à travailler de manière plus productive. C'est ce qui est nécessaire pour améliorer la perception de l'entreprise et, par conséquent, renforcer la fidélité des employés vis-à-vis de ces entreprises. La prise en compte non seulement de l'ergonomie, mais aussi des fonctionnalités spécifiques de la connectivité et de l'expérience devant l'écran dans les investissements en matière de moniteurs, permettrait d'adopter une approche plus efficace pour améliorer les coûts d'investissement dans de telles entreprises.



Les grandes entreprises pourraient aller encore plus loin dans leurs feuilles de route pour obtenir une EX positive. Bien que les moyennes et grandes entreprises reconnaissent mieux que les petites entreprises la nécessité de prendre en compte les besoins de moniteurs spécifiques pour améliorer le bien-être et la productivité, la marge d'amélioration dans ces entreprises est très grande. Compte tenu de l'ampleur et de la complexité que les grandes entreprises doivent gérer, elles ne doivent pas oublier l'aspect personnel en écoutant les besoins de leurs collaborateurs et de fournir les améliorations matérielles nécessaires.

Annexe A : méthodologie

Dans cette étude, Forrester a interrogé quatre professionnels de la santé et mené une enquête en ligne auprès de 150 employés, 150 employeurs et 150 professionnels de la santé/de la planification du bureau aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en Chine. Les participants à l'étude provenaient de moyennes entreprises (chiffre d'affaires annuel de 50 000 à 1 million de dollars), d'entreprises commerciales (chiffre d'affaires annuel de 1 à 50 millions de dollars) et de grandes entreprises (revenu annuel de 50 millions de dollars et plus).

Annexe B : données démographiques



Base : 450 professionnels en Chine, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Cent cinquante professionnels répartis sur trois segments distincts pour les employeurs, les employés et la santé/la planification du bureau

Source : étude commanditée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, juin 2019

Annexe C : remarques finales

¹ Source : « Why EX? Why Now? » Forrester Research, Inc., 27 novembre 2018.

² Source : « Sharpen Customer Experience Focus With Employee Engagement », Forrester Research, Inc., 26 août 2013.
Remarque : Net Promoter et NPS sont des marques de service déposées et Net Promoter Score est une marque de service de Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. et Fred Reichheld.

³ Source : « Extend the Customer Experience To Employee Experience », Forrester Research, Inc., 3 octobre 2017.

⁴ Source : Elevate Employee Productivity By Choosing The Right Display Monitors, un document de réflexion rédigé par Forrester Consulting commandité par Dell, avril 2018.

⁵ Source : Unclutterer.com; « Scientists find physical clutter negatively affects your ability to focus, process information ».

Directeur de projet :

Sruti Pegatraju, consultant
Sri Prakash Gupta, consultant

Contribution aux recherches :

l'équipe de recherche sur
l'expérience client de Forrester

A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseil fondés sur des études de marché objectifs et sans parti pris aux cadres dirigeants afin de faciliter leur réussite au sein de leur entreprise. Qu'il s'agisse de sessions brèves à vocation stratégique ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux défis spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, visitez forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée de ce document est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions émises au moment de la parution sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour tout complément d'information, rendez-vous sur forrester.com. [O-00027751]