

Un point de vue d'expert  
Forrester Consulting commandité par  
Dell Technologies

Juillet 2020

# Comment les moniteurs améliorent l'expérience de vos employés et soutiennent votre personnel décentralisé

Stimuler les résultats commerciaux en habilitant, en soutenant et en inspirant les employés à l'aide de moniteurs adaptés quel que soit le lieu de travail

# Table des matières

- 1** Résumé exécutif
- 3** Une expérience des employés de qualité est essentielle pour offrir une bonne expérience client et stimuler la croissance commerciale à long terme
- 6** L'importance de la productivité, de la collaboration et de l'attachement à l'entreprise dans ce nouvel environnement de travail
- 9** Le rôle des moniteurs dans l'amélioration de la productivité, de la collaboration et de l'attachement des employés à l'entreprise
- 10** Augmenter la productivité grâce à des moniteurs ultra-larges et une gamme de couleurs plus large
- 11** Permettre une collaboration plus rapide et plus intelligente grâce aux solutions de salles de réunion améliorées
- 13** Tirer partie des caractéristiques de conception, de confidentialité et de durabilité pour un lien plus fort avec vos employés
- 19** Recommandations clés
- 21** Annexe

## Directeur de projet :

Line Larrivaud,  
Consultante en impact sur le marché

## Recherches connexes :

Groupe de recherche en expérience client de Forrester

## À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseils indépendants et objectifs basés sur la recherche pour aider les leaders à réussir au sein de leurs entreprises. 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, consultez [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. La reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions reflètent le jugement sur le moment et sont sujettes à changement. 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 plus d'informations, visitez [forrester.com](https://forrester.com).

[E-46413]



« Les entreprises cherchent à concevoir des espaces de travail qui soutiennent les nouveaux employés, encouragent la productivité et permettent aux personnes de se sentir bien. »

*Karen Giunta, consultante, société de conception d'intérieur de lieu de travail*

## Résumé exécutif

Dans ce monde en constante évolution, où le télétravail est en plein essor, une expérience de qualité pour les employés peut dépendre de nombreux facteurs.<sup>1</sup> Toutefois, l'étude de Forrester montre qu'une bonne expérience des employés a toujours les mêmes conséquences : elle les habilite, les soutient et les inspire. Les entreprises sont de plus en plus conscientes de l'importance que revêt l'expérience des employés pour stimuler les résultats commerciaux. Les entreprises réalisent que les employés, en tant que responsables de l'expérience client, ont le pouvoir de créer ou de détruire l'expérience client d'une entreprise chaque jour.

En octobre 2019, Dell Technologies a demandé à Forrester Consulting d'explorer le rôle des moniteurs de bureau et de salle de réunion au sein de l'environnement de travail, dans la création d'une expérience positive pour les employés.<sup>2</sup> Forrester a mené trois enquêtes et 10 entretiens pour étudier ce sujet auprès de :

- › Quatre cent trente cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres appareils de bureau et/ou dans la conception du lieu de travail.
- › Huit cents employés dont le travail est d'ordre intellectuel, se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour réaliser leurs tâches au quotidien.
- › Cent cinquante professionnels de l'environnement de travail (p. ex., psychologues du travail, experts comportementaux, experts de l'aménagement de bureaux, experts en ergonomie et facteurs humains, gestionnaires de responsabilité sociale d'entreprise, etc.) qui pouvaient parler de la productivité des employés, de l'environnement de travail, des styles de travail et du bien-être des employés et de la responsabilité sociale de l'entreprise.
- › Dix cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres appareils de bureau et/ou dans la conception du lieu de travail.

Au cours de cette étude, nous avons découvert que la qualité de l'expérience des employés est fondamentalement liée à la qualité de leur environnement de travail, dans l'espace de bureau traditionnel ou à la maison. En effet, les entreprises mettant en place des initiatives d'amélioration du lieu de travail font état d'une meilleure expérience des employés et de meilleurs résultats commerciaux sous la forme de réduction des coûts et/ou d'augmentation du chiffre d'affaires. À un niveau plus profond, nous avons analysé le rôle joué par la technologie et les moniteurs, et découvert quelles caractéristiques spécifiques des moniteurs améliorent l'expérience des employés et de quelle manière.

## RÉSULTATS CLÉS

- › **L'amélioration de l'expérience client reste un point clé pour les entreprises.** Celles-ci prennent de plus en plus conscience de l'impact direct qu'a l'expérience client sur les résultats commerciaux. En effet, 56 % des entreprises interrogées affirment que l'expérience client est devenue une priorité pour l'entreprise au cours des deux dernières années. Cette étude a également révélé que ces efforts se manifestent sous différentes formes, notamment en fournissant un meilleur soutien et de meilleurs équipements aux employés pour offrir un parcours client optimal.
- › **Permettre aux employés d'offrir une expérience client de qualité est une priorité croissante, qui génère des résultats commerciaux.** Avec 64 % des employeurs interrogés reconnaissant que l'expérience des employés est importante pour créer une expérience client de qualité, les entreprises ont investi dans des initiatives visant à améliorer l'expérience de leurs employés. Notre étude a révélé que ces initiatives donnaient lieu à des résultats commerciaux positifs. Par exemple, les entreprises interrogées ayant investi dans des solutions de productivité des employés au cours des 12 derniers mois ont vu en moyenne leurs bénéfices augmenter de 14 %, en raison d'une réduction des coûts ou d'une augmentation des revenus, par rapport aux entreprises qui n'avaient pas pris ces mesures.
- › **Les moniteurs jouent un rôle clé dans la création d'un environnement de travail optimal.** Alors que les pratiques sur le lieu de travail et les besoins technologiques évoluent, les entreprises doivent s'adapter afin d'assurer une expérience positive pour leurs employés. 72 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés affirment que concevoir un environnement de travail optimal, avec la bonne technologie et le bon matériel, est essentiel pour offrir une expérience de qualité aux employés. Dans ce contexte, les moniteurs sont les catalyseurs clés d'une bonne expérience des employés, que ceux-ci travaillent dans un bureau ou à leur domicile. En effet, 81 % des employés interrogés déclarent que les moniteurs jouent un rôle clé dans leur environnement de travail.
- › **Les moniteurs sont essentiels pour que les employés soient plus productifs, plus collaboratifs et davantage liés à leur entreprise.** Les moniteurs ont un impact direct sur la productivité, la collaboration et l'attachement des employés à leur entreprise, qui sont les trois facteurs clés de l'engagement des employés et d'une expérience des employés positive. Par exemple, 79 % des employés interrogés déclarent que les écrans ultra-larges augmentent leur productivité en leur permettant d'effectuer des tâches de façon plus rapide et plus intelligente. Notre étude a également révélé que 61 % des personnes interrogées déclarent que le design d'un moniteur favorise l'adoption de nouvelles idées et un attachement plus fort aux valeurs de leur entreprise.

# Une expérience de qualité pour les employés est essentielle pour une bonne expérience client et une croissance commerciale à long terme

Le changement induit par le numérique réduit les barrières à l'entrée, l'hyperadoption réduit la fidélité, et l'évolution rapide du personnel rend plus difficile la rétention des talents. De puissantes forces modifient la dynamique des entreprises et la manière dont elles interagissent chaque jour avec les clients. En 2020, les entreprises et leurs équipes dédiées à l'expérience client connaissent des difficultés comme jamais auparavant. Un niveau d'incertitude sans précédent, entraîné par des perturbations à l'échelle mondiale, a encore davantage modifié les modèles d'engagement des clients et des employés envers les entreprises du monde entier, les obligeant à reconsidérer leurs priorités et leurs modèles d'exploitation. En effet, 56 % des entreprises interrogées affirment que l'expérience client est devenue une priorité pour l'entreprise au cours des deux dernières années.

Dans ce marché en constante évolution, les directeurs de l'expérience client (CXO) doivent continuer à travailler avec le reste de leur entreprise pour accélérer la reprise de leur entreprise. Tout en admettant les pertes de revenu à court terme, ils doivent continuer à offrir des expériences qui ravissent les clients et stimulent la croissance de l'entreprise. Pour cela, ils doivent développer une affinité de marque plus forte et concevoir des messages pertinents qui attirent et engagent les clients en ces temps incertains.

## L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS EST LA CLÉ DE LA CROISSANCE DURABLE DE L'ENTREPRISE

Alors que les perturbations ne cessent d'augmenter et qu'il est de plus en plus difficile de se différencier, il devient très compliqué de déterminer sur quoi focaliser ensuite les efforts. L'innovation et les partenariats ont le potentiel de soutenir la croissance de l'entreprise à long terme, mais ce que les entreprises oublient souvent, c'est que leurs employés ont le potentiel de devenir leur plus grand avantage concurrentiel. En effet, certaines des entreprises les plus prospères au monde sont fières de présenter leurs employés comme l'arme secrète responsable de leur réussite. Aucun doute, dénicher les bons talents est un élément important. Alors que les entreprises se livrent à une guerre des talents et que la « gig economy » (ou économie des petits boulots) des talents prend de l'ampleur, une autre question importante se pose : Une fois qu'une entreprise a engagé un talent, comment devrait-elle le retenir et l'aider à exploiter son plein potentiel ?

Dans ce contexte de perturbations et d'essor du télétravail, cette question reste prévalente, mais la réponse reste identique : investir dans la création d'une expérience positive pour les employés afin de favoriser la continuité de l'activité, d'améliorer l'expérience client et en fin de compte de stimuler les performances de l'entreprise. En examinant l'état actuel de l'expérience des employés, notre étude a révélé que :

- › **Améliorer l'expérience des employés est devenu une priorité absolue.** L'expérience des employés continue d'être une priorité, tandis que de plus en plus d'entreprises découvrent le lien entre l'expérience des employés, l'expérience client et la croissance commerciale. Dans l'enquête réalisée cette année, 55 % des employeurs ont signalé que l'expérience des employés était devenue une priorité de l'entreprise au cours des deux dernières années (voir Figure 1). En effet, dans l'étude commanditée en 2018, seuls 47 % des répondants ont cité l'amélioration de l'expérience des employés comme priorité de l'entreprise.<sup>3</sup> L'étude de cette année a également révélé que 64 % des employeurs interrogés ont reconnu l'importance de l'expérience des employés dans la création d'une expérience client de qualité ; par rapport à seulement 58 % des employeurs interrogés dans l'étude de 2019 (voir Figure 1).<sup>4</sup> C'était encore davantage le cas aux États-Unis et au Royaume-Uni, où 74 % des employeurs interrogés ont reconnu le lien entre l'expérience des employés et celle des clients.

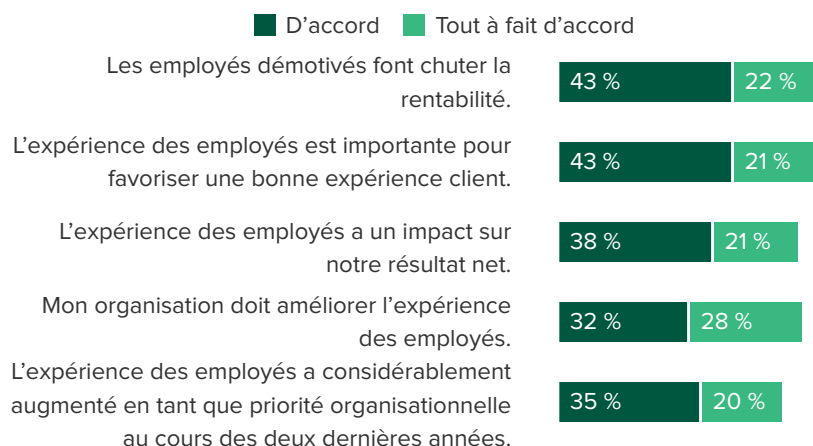


En contexte de certitude ou d'incertitude, stimulez la croissance grâce à vos employés.

Figure 1

« Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? »

(Présentation des résultats sélectionnés)



Base : 430 cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres matériels de bureau et/ou dans la conception du lieu de travail

Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies





De plus en plus d'organisations reconnaissent le rôle de leurs employés et les avantages d'une bonne expérience des employés pour favoriser des expériences client positives et la rentabilité.

- › **Améliorer l'expérience des employés continue de propulser les entreprises vers l'avant.** La recherche a démontré que les employés engagés ont plus de chances de se dépasser pour l'entreprise, ce qui a pour conséquence une expérience client plus forte et plus cohérente, ainsi que de meilleures performances commerciales. Voilà donc une bonne raison. En outre, améliorer l'expérience des employés offre aussi des avantages à long terme. En effet, une étude menée par le MIT a révélé que les entreprises dont l'expérience des employés se situe dans le quartile supérieur obtiennent des bénéfices 25 % plus élevés que les entreprises où l'expérience des employés est située dans un quartile inférieur.<sup>5</sup> L'étude de cette année, commanditée par Forrester, a révélé qu'un certain nombre d'initiatives sur le lieu de travail peuvent favoriser ces améliorations. Par exemple, 67 % des employeurs interrogés ont noté une amélioration de l'expérience client après avoir remplacé les anciennes technologies et le matériel existant (p. ex., ordinateurs et moniteurs) utilisés par leurs employés (voir Figure 2).
- › **Adapter l'environnement de travail au nouveau contexte social du travail est essentiel pour offrir aux employés une expérience de qualité.** 72 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés cette année considèrent l'environnement de travail comme essentiel pour offrir aux employés une expérience de qualité. Et les avantages en sont évidents, avec 61 % des employeurs interrogés signalant un meilleur bien-être de leurs employés et un niveau de stress réduit, et 55 % enregistrant un engagement et/ou une satisfaction plus élevés de leurs employés après avoir investi dans une rénovation de l'espace de bureau (p. ex., nouvelle disposition du bureau, nouvel aménagement d'intérieur, des zones communes, etc.) (voir Figure 2). Avec l'augmentation significative du travail à distance et du télétravail, les entreprises font face à une nouvelle facette de l'environnement de travail : le bureau à domicile. Les entreprises s'adaptent à cette nouvelle norme de travail de différentes manières. Par exemple, l'État du Colorado a investi dans 1 800 ordinateurs portables d'urgence pour soutenir son personnel soudainement obligé de travailler à distance.<sup>6</sup> À l'avenir, on s'attend à ce que davantage d'entreprises aient recours au télétravail ou au travail à distance, car la viabilité de cette forme de travail a été démontrée et les employés exigent des modalités de travail plus flexibles.

Figure 2

« Quels avantages votre entreprise a-t-elle tirés de ces initiatives d'amélioration du lieu de travail ? »

(Présentation d'une sélection d'initiatives et d'avantages)

INITIATIVES D'AMÉLIORATION DU LIEU DE TRAVAIL	MEILLEURS AVANTAGES
 Remplacement des technologies et du matériel existants	67 % Expérience client améliorée 53 % Engagement/satisfaction accrue des employés
 Investissement dans la technologie et le matériel pour la productivité des employés	53 % Productivité accrue des employés 49 % Engagement/satisfaction accrue des employés
 Investissement dans la technologie et le matériel pour la collaboration des employés	55 % Expérience client améliorée 49 % Augmentation des recettes
 Rénovation de l'espace de bureau	61 % Un meilleur bien-être des employés et un niveau de stress réduit 55 % Engagement/satisfaction accrue des employés
 Adoption ou expansion d'espaces prédisposés à la collaboration	64 % Réduction des coûts 57 % Partage des connaissances et collaboration accrus
 Augmentation du nombre de travailleurs à distance et mobiles	63 % Engagement/satisfaction accrue des employés 62 % Attachement plus fort aux valeurs de la société

Base : 430 cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres matériels de bureau et/ou dans la conception du lieu de travail

Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

**DANS QUELLE MESURE LE FAIT D'HABILITER, DE SOUTENIR ET D'INSPIRER VOS EMPLOYÉS FAVORISE UNE EXPÉRIENCE POSITIVE**

Pour voir des résultats commerciaux positifs, les entreprises doivent identifier et faire tomber les barrières et les facteurs qui les empêchent d'améliorer l'expérience de leurs employés ou freinent celle-ci. L'indice d'expérience des employés de Forrester montre qu'en favorisant l'engagement et l'ingéniosité des employés, ceux-ci déploient davantage d'efforts pour aider leur entreprise à gagner, servir et fidéliser les clients plus efficacement tout en améliorant les performances de l'entreprise dans différents domaines.

Sur les 75 facteurs que Forrester inclut dans l'analyse de son indice d'expérience des employés, 18 apparaissent comme étant des indicateurs significatifs de l'engagement des employés. Il s'agit des facteurs organisationnels et technologiques qui affectent l'expérience des employés et contribuent le plus à leur engagement. Ces facteurs appartiennent à trois grandes catégories : habilitation, soutien et inspiration.<sup>7</sup>

- › **Habilitation : savoir ce qui est le plus important et disposer de la latitude et du soutien pour y parvenir.** L'habilitation est un facteur clé qui prédit l'engagement des employés, car elle englobe les conditions psychologiques qui les conduisent à se donner au maximum, à être créatifs et être satisfaits par leur travail. En offrant un environnement où les employés peuvent être productifs et reconnus, tout en permettant l'autonomie, les dirigeants deviennent les moteurs les plus puissants de l'habilitation des employés.
- › **Soutien : disposer de la technologie et des ressources pour accomplir un travail important.** Le soutien est un facteur particulièrement important pour prédire l'engagement des employés. Rien ne diminue plus l'expérience d'un employé que les petits obstacles réguliers perturbant les flux de travail et empêchant le travail d'être mené à bien. Disposer à la fois de la bonne technologie et de l'accès aux informations essentielles requises pour accomplir les tâches est essentiel pour maintenir l'engagement des employés.



- › **Inspiration : être entendu et croire dans la mission et les valeurs fondamentales de l'entreprise.** Les employés engagés se sentent liés à leur entreprise. Croire en la mission et aux valeurs fondamentales de l'entreprise, c'est-à-dire percevoir l'entreprise comme étant à l'avant-garde, innovante et opérant de manière éthique, est un indicateur solide de l'engagement des employés. Plus précisément, ces éléments ont été associés à une volonté psychologique de la part des employés de s'investir plus personnellement dans les objectifs de leur entreprise.

## L'importance de la productivité, de la collaboration et de l'attachement à l'entreprise dans ce nouvel environnement de travail

Dans l'environnement de travail actuel, les attentes des employés continuent de changer. On s'attend à ce que certaines expériences virtuelles réalisées en 2020 deviennent bientôt la norme puisque les bureaux et le travail virtuels deviennent de plus en plus courants. En effet, le télétravail est déjà devenu la norme, avec 94 % des entreprises interrogées prévoyant d'augmenter les réunions virtuelles longue distance, par opposition aux réunions en personne, au cours des 12 à 24 prochains mois. Un bon exemple de cette tendance est la société australienne Telco, qui a annoncé que les représentants de son centre d'appels continueraient de travailler de chez eux de façon permanente.<sup>8</sup> Aujourd'hui, les employés désirent une plus grande flexibilité de travail et exigent que les entreprises leur permettent de travailler selon différentes modalités et leur fournissent les technologies adaptées.<sup>9</sup>

Alors que les employés s'habituent à travailler depuis chez eux, certaines entreprises sont passées à l'étape supérieure pour s'assurer que leur personnel reste aussi productif que possible, en essayant de reproduire la configuration de leur bureau. Par exemple, une société d'investissement américaine a récemment demandé à ses 45 000 employés de travailler à distance, en leur donnant le choix de se faire livrer un autre moniteur à leur domicile en cas de besoin.<sup>10</sup> Autre exemple, un assureur de santé américain a développé cinq programmes de style de travail distincts pour s'adapter à diverses dépendances physiques, dont l'un est entièrement à distance.<sup>11</sup>

### COMMENT LA PRODUCTIVITÉ, LA COLLABORATION ET L'ATTACHEMENT À L'ORGANISATION CONTRIBUENT À AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS ET LES RÉSULTATS COMMERCIAUX

Fort de ce constat, il est crucial pour l'entreprise de comprendre ce qui favorise une expérience de qualité pour les employés et en quoi cela est lié à l'environnement de travail, pour lui permettre de s'adapter à ce nouveau contexte social de travail. En matière d'environnement de travail, il est essentiel pour les entreprises de tenir compte de l'essor du télétravail et d'étendre leur réflexion afin d'y inclure le bureau à domicile. Il est également important de mieux comprendre ce qui constitue cet environnement, de la technologie mise à la disposition des employés, aux politiques et directives en place qui soutiennent le télétravail. En effet, c'est ce que confirment 72 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés qui déclarent que concevoir un environnement de travail optimal, avec la technologie et le matériel adéquats, est essentiel pour offrir une expérience de bonne qualité aux employés.



En tant que représentation physique de l'entreprise dans son ensemble, l'environnement de travail sert à la fois de réflexion et de fondement pour l'expérience des employés d'une entreprise.



L'étude commanditée de l'année dernière a examiné l'attitude des utilisateurs envers leurs moniteurs. Elle a révélé que certaines caractéristiques spécifiques des moniteurs ont une incidence sur la perception qu'ont les employés de la productivité, de l'attention et du bien-être.<sup>12</sup> L'étude de cette année élargit le sujet pour inclure l'expérience de l'employé dans son ensemble, y compris le concept de personnel virtuel. Nous avons ainsi découvert que les entreprises ayant fait des efforts pour améliorer leur environnement de travail ont également renforcé l'expérience de leurs employés. Cela nous a amenés à nous concentrer sur la productivité des employés, qui contribue grandement à une expérience de qualité pour les employés, et à étendre notre étude aux notions de collaboration et de lien à l'entreprise. Plus précisément, nous avons découvert que pour habiliter, soutenir et inspirer les employés, les entreprises leur doivent permettre d'être productifs, leur donner les moyens de collaborer et les inspirer en les attachant aux valeurs de l'entreprise :

➤ **Permettre aux employés d'être productifs grâce à la technologie, quel que soit leur lieu de travail.** Que ce soit au bureau ou à la maison, les solutions technologiques et le matériel constituent une partie importante de l'environnement de travail et sont essentiels pour favoriser la productivité des employés. En effet, 71 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés affirment que la technologie mise à disposition des employés est essentielle pour une expérience de qualité, pour les employés comme pour les clients. Et cela se traduit en résultats commerciaux. En effet, les entreprises ayant investi dans des solutions de productivité des employés au cours des 12 derniers mois, ont vu en moyenne leurs bénéfices augmenter de 14 %, en raison d'une réduction des coûts ou d'une augmentation des revenus, par rapport aux entreprises qui n'avaient pas pris ces mesures (voir Figure 3). En outre, sur 11 initiatives d'amélioration du lieu de travail, nous avons constaté que l'investissement dans des solutions de productivité des employés, comme des moniteurs à écran large, un deuxième moniteur, ou des appareils mobiles, était fortement lié à l'amélioration de la productivité des employés. 53 % des employeurs interrogés ont indiqué un lien direct entre cet investissement et une meilleure productivité des employés (voir Figure 2).

➤ **Donner aux employés les moyens de collaborer, d'accéder à des informations et de les partager facilement.** La récente crise a amplifié l'importance de la technologie pour aider les employés à rester collaboratifs, quel que soit leur lieu de travail. Du point de vue de l'environnement de travail, notre étude a révélé que l'adoption ou l'expansion d'espaces susceptibles d'être utilisés de façon collaborative, ainsi que la mise en place d'un système flexible de postes de travail non attribués, étaient fortement liées à la réduction des coûts et à l'amélioration du partage des connaissances entre les employés. En effet, 64 % des employeurs ayant adopté ou étendu des espaces de collaboration au cours des 12 derniers mois (p. ex. salles de réunion de vidéo-conférence, laboratoires d'innovation, salles de formation, etc.) ont réduit ou évité l'augmentation de leurs coûts annuels (principalement en réduisant leurs coûts immobiliers), tandis que 57 % ont également observé une meilleure collaboration entre les employés. Quelles que soient les autres mesures prises, les entreprises ayant investi dans des espaces de collaboration voient également augmenter leurs économies de coûts et leurs chiffres d'affaires, en moyenne 35 % supérieurs à ceux des entreprises n'ayant pris aucune mesure (voir Figure 3). Suite à ces deux initiatives d'amélioration du lieu de travail, les employeurs ont également indiqué un engagement plus élevé des employés par rapport à ceux qui n'avaient pas investi dans ces initiatives.

« Les entreprises ont la possibilité de s'assurer un retour sur investissement important si elles considèrent leur conception du lieu de travail comme une décision commerciale. Si cette conception est bien pensée, elle peut transformer leur bureau qui cessera d'être simplement un endroit où les gens travaillent pour devenir un puissant outil commercial soutenant les objectifs de l'entreprise. »

*Karen Giunta, consultante, société de conception d'intérieur de lieu de travail*



« Un bon environnement de travail permettra d'habiliter et de soutenir l'employé en lui instillant un sentiment de contrôle. »




*Maria Lund Jensen, responsable des services liés au lieu de travail, société de technologie médicale*



› **Inspirer les employés en créant un environnement de travail qui favorise un attachement plus fort aux valeurs de l'entreprise.** Afin d'offrir une expérience de qualité aux employés, il est essentiel que les entreprises considèrent leur environnement de travail comme une extension de leur marque d'entreprise. 55 % des employés interrogés déclarent que ce qui affecte la qualité de leur expérience est la façon dont les valeurs de leurs entreprises sont reflétées sur le lieu de travail et dans la technologie qui est mise à leur disposition. En effet, 62 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés s'accordent sur le fait que les choix de conception du lieu de travail améliorent la perception que l'employé a de son employeur. Au-delà de la conception, les professionnels de l'environnement de travail interrogés ont également indiqué que la manière dont un employé est capable de conserver la confidentialité de son travail augmentera sa confiance dans son entreprise et l'aidera à se sentir plus confiant au travail (66 %). En outre, les entreprises qui s'engagent à respecter des politiques et des pratiques de travail durables et respectueuses de l'environnement constatent également un attachement plus fort des employés à leur marque (60 %). En effet, les entreprises agissent en ce sens, et 66 % des employeurs interrogés prévoient d'augmenter leur investissement dans les améliorations de l'environnement de travail au cours des 12 prochains mois. Cela est encore d'autant plus vrai aux États-Unis (avec 80 % des employeurs). Avec l'environnement de travail s'étendant jusqu'au domicile, notre étude a également constaté que l'augmentation des programmes de télétravail et de travail mobile a particulièrement renforcé le lien entre les employés et leur entreprise. En effet, lorsqu'un programme de télétravail formalisé est bien conçu et que la technologie de soutien est adéquate, la mise en œuvre ou l'augmentation du travail à distance est extrêmement puissante pour renforcer l'attachement d'un employé à son entreprise. 62 % des employeurs interrogés ont indiqué une corrélation directe, ce qui est le pourcentage le plus élevé sur toutes les initiatives testées (voir Figure 2). L'augmentation du télétravail a également permis d'augmenter l'engagement des employés pour 63 % des employeurs interrogés et d'améliorer l'attraction des talents pour 57 % des répondants (voir Figure 2). Cela a généré des bénéfices en termes de réduction des coûts ou de revenus supplémentaires pour ces entreprises. Lors de la mise en œuvre du télétravail dans leurs initiatives globales d'amélioration du lieu de travail, les entreprises interrogées ont indiqué des bénéfices en moyenne 50 % supérieurs, en termes de réduction des coûts ou de revenus supplémentaires, à ceux des entreprises qui n'avaient pas pris ces mesures (voir Figure 3).

Figure 3

Trois initiatives clés d'amélioration du lieu de travail produisent davantage de bénéfices

		Avantages supplémentaires observés par les organisations ayant investi dans l'initiative en termes de réduction des coûts ou de revenus supplémentaires par rapport à celles qui ne l'ont pas fait
	Investissement dans la technologie et le matériel pour la productivité des employés	+14 %
	Adoption ou expansion d'espaces prédisposés à la collaboration	+35 %
	Augmentation du nombre de travailleurs à distance et mobiles	+50 %

Base : 430 cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres matériels de bureau et/ou dans la conception du lieu de travail  
Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

# Le rôle des moniteurs dans l'amélioration de la productivité, de la collaboration et de l'attachement des employés à l'entreprise

Notre étude montre que les entreprises ont des difficultés à s'adapter à l'évolution rapide du travail, ce qui les pousse à repenser leurs priorités technologiques pour garantir leur résilience commerciale. En effet, le rythme de changement rapide (50 %) et le manque de budget (53 %) sont mentionnés comme étant les deux principales difficultés auxquelles les employeurs ont été confrontés lors de la mise en place d'un meilleur environnement de travail.

Dans ce contexte, l'indice d'expérience des employés de Forrester confirme l'importance de la technologie mise à la disposition des employés comme catalyseur clé de l'engagement des employés : « L'utilisation de la technologie et la satisfaction qu'elle procure jouent un rôle important dans l'engagement des employés. Pour les travailleurs du secteur informatique, la technologie est la ressource principale leur permettant d'être productifs. Lorsque cette technologie fonctionne, tout va bien, mais quand elle tombe en panne ou ralentit, cela peut entraîner un désengagement, et finalement entraver l'engagement. Plus précisément, les employés figurant parmi les 20 % d'employés les plus engagés dans notre enquête sont plutôt satisfaits par leur environnement technologique, tandis que ceux faisant partie des 50 % les moins engagés sont plutôt mécontents de leurs outils technologiques. »<sup>13</sup>

## CERTAINES CARACTÉRISTIQUES SPÉCIFIQUES DES MONITEURS ONT UNE INCIDENCE SUR LA PRODUCTIVITÉ, LA COLLABORATION ET L'ATTACHEMENT DES EMPLOYÉS À L'ENTREPRISE

Parmi les solutions technologiques et matérielles, les moniteurs constituent un catalyseur clé dans le travail quotidien des employés et jouent un rôle important dans la création d'un environnement de travail optimal : 81 % des employés interrogés déclarent que les moniteurs jouent un rôle clé dans leur environnement de travail (voir Figure 4).

Mais il y a encore matière à améliorer, puisque près de la moitié des entreprises interrogées (45 %) continuent d'adopter une approche uniforme en termes d'achat de moniteurs, et que seulement 28 % des employés interrogés étaient entièrement satisfaits de leur configuration de moniteur actuelle. Plus précisément, l'étude commanditée l'année dernière a révélé que certaines caractéristiques spécifiques des moniteurs (comme l'ergonomie, l'expérience face à l'écran, et la connectivité) avaient un impact sur l'expérience des employés. L'étude a révélé en particulier qu'une mauvaise ergonomie était non seulement préjudiciable à la santé des employés, mais qu'elle engendrait aussi une perception négative de leur entreprise. Elle a également déterminé que l'expérience face à l'écran et la connectivité des moniteurs affectaient la productivité d'un employé.

Pour mieux comprendre le rôle des moniteurs dans l'expérience des employés, nous avons élargi l'analyse de cette année afin de découvrir le lien entre les caractéristiques des moniteurs et la capacité des employés à être productifs, collaboratifs et plus attachés à leur entreprise. Sur la base de ces nouveaux éléments, nous avons concentré notre analyse sur six caractéristiques principales du moniteur : les écrans ultra-larges, la gamme des couleurs, les écrans de salles de réunion, la conception, la durabilité et la confidentialité. Les résultats de cette analyse sont décrits en détail dans les sections suivantes.



« La technologie mise à la disposition des employés dans l'environnement de travail est très importante. Beaucoup d'entre eux travaillent au sein d'équipes mondiales, et doivent pouvoir collaborer et se sentir connectés aux projets. »

*Ingénieur des facteurs humains, société médicale et de biotechnologie*



« La perception de l'espace de travail d'un employé est grandement déterminée par ses sens visuels. Les employés passent beaucoup de temps devant leurs moniteurs, c'est sans aucun doute l'un des équipements les plus importants sur le lieu de travail. »

*Michael Collins, consultant en ergonomie, organisme de normalisation*



Figure 4

« Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants. »

(Pour les personnes interrogées ayant sélectionné « D'accord » ou « Tout à fait d'accord »)

	États-Unis	Royaume-Uni	Scandinavie	France	Chine	Japon	Australie et Nouvelle-Zélande	Allemagne
Les moniteurs jouent un rôle clé dans mon environnement de travail.	75 %	77 %	82 %	86 %	87 %	82 %	66 %	89 %

## Les moniteurs jouent un rôle clé dans les environnements de travail dans le monde entier, notamment en Allemagne, en Chine et en France.

Base : 800 employés effectuant un travail d'ordre intellectuel se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour effectuer leur travail au quotidien

Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

## Augmenter la productivité grâce à des écrans ultra-larges et une gamme de couleurs plus large

L'étude de l'année dernière a montré que la taille et la résolution du moniteur, la précision des couleurs et les niveaux d'émissions de lumière bleue constituaient autant de caractéristiques importantes à prendre en compte dans l'amélioration de la productivité du personnel. L'étude de cette année souligne le rôle joué par les écrans ultra-larges et les moniteurs possédant une gamme de couleurs plus large dans l'amélioration de la productivité des employés au quotidien, et donc de leur expérience. Notre analyse a montré que :

- **Les écrans ultra-larges augmentent la productivité des employés.** Les employés interrogés ont indiqué que les moniteurs ultra-larges pouvaient améliorer leur productivité en leur permettant d'effectuer leurs tâches de manière plus intelligente et plus rapide (79 %). Ceci est confirmé par 76 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés qui ont indiqué que les écrans ultra-larges influençaient positivement la productivité. En effet, 66 % des employés interrogés ont exprimé le besoin de réduire le temps passé à passer d'une application ou d'une fenêtre à une autre. En outre, 75 % des employés s'attendaient à ce que les moniteurs ultra-larges les aident à mieux effectuer plusieurs tâches en même temps, et leur permettent de se concentrer sur d'autres activités à valeur ajoutée. Les entreprises répondent à ce besoin : avec 64 % des répondants prenant en compte la taille de l'écran lors des décisions d'achat de moniteurs, et 74 % d'entre eux déclarant qu'un écran ultra-large constitue une caractéristique importante pour le travail quotidien d'un employé.
- **De même, une gamme de couleurs plus large permet aux employés de réaliser leurs tâches plus efficacement.** 75 % des employés interrogés ont déclaré avoir besoin d'une reproduction précise des couleurs pour mener à bien leurs tâches quotidiennes. Celle-ci leur a également permis d'être plus efficaces et de travailler plus rapidement, 71 % des employés interrogés déclarant qu'une gamme des couleurs plus large améliore leur productivité, et 65 % qu'un moniteur affichant des couleurs réalistes aide à la conception et la consommation de contenu créatif (p. ex. site Web, publicité, etc.).



Figure 5

« Dans quelle mesure les caractéristiques du moniteur énumérées ci-après vous aident-elles à être productif ? »

- Très importantes
- Absolument importantes

Caractéristiques de conception	41 %	36 %
Écran ultra large	38 %	37 %
Couverture de couleur plus large	41 %	33 %
Caractéristiques liées à la confidentialité	40 %	31 %
Caractéristiques de durabilité	33 %	33 %

Base : 800 employés effectuant un travail d'ordre intellectuel se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour effectuer leur travail au quotidien

Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

› **Une taille d'écran et une gamme de couleurs insuffisantes ont un impact négatif sur la productivité des employés.** Seuls 23 % des employés sont entièrement satisfaits de la taille d'écran de leur moniteur. Lorsque cette caractéristique est inadéquate, elle empêche de travailler de manière efficace, ce qui affecte négativement le travail quotidien. La productivité des employés est aussi affectée négativement lorsqu'un moniteur ne dispose pas d'une gamme de couleur suffisamment large, seulement 20 % des employés dont le travail est d'ordre intellectuel étant entièrement satisfaits de cette caractéristique. Par exemple, 80 % des employés affirment qu'une plus large gamme de couleurs les aiderait à mieux préparer et lire les présentations et à mieux concevoir les produits et les composants (69 %), et à mieux concevoir les supports marketing (69 %). Pour les entreprises, cela représente une occasion inexploitée d'améliorer la productivité des employés, en offrant à leur personnel la technologie dont ils ont besoin pour atteindre un niveau optimal.

« Des écrans plus larges seraient plus ergonomiques et plus efficaces pour les employés. Un écran incurvé est important, car il maintient la vision de l'utilisateur centrée sur l'écran et aide à réduire les distractions autour de et sur l'espace de bureau. Cela est particulièrement pertinent dans les environnements de travail plus ouverts actuels. »

*Livia Czaholi, directrice des services liés au lieu de travail, cabinet de services professionnels*

## Permettre une collaboration plus rapide et plus intelligente grâce aux solutions de salles de réunion améliorées

Pour de nombreuses entreprises, l'essor du télétravail a souligné l'importance de la collaboration dans le maintien de la continuité de l'activité. Cependant, bien que certains employés continueront à travailler à distance, d'autres retourneront au bureau, ou adopteront des styles de travail hybrides. En effet, pour beaucoup, la collaboration avec des collègues et des partenaires travaillant depuis d'autres lieux et régions sera la nouvelle norme. Cette section explore le rôle des espaces collaboratifs et des écrans de salles de réunion dans la facilitation de la collaboration entre employés, et en fin de compte dans l'amélioration de leur expérience :

› **Les écrans de salle de réunion sont essentiels pour collaborer, accéder aux informations et les partager facilement.** La conception de salles de réunion optimisées pour la collaboration est un défi pour près de la moitié des employeurs (45 %). La majorité des salles de réunion sont à l'heure actuelle équipées d'un écran (62 %), bien que seule la moitié de ces salles de réunion, comme indiqué par les personnes interrogées, ont des fonctions interactives. Il n'est alors pas surprenant de constater que 88 % des employés interrogés ne sont pas entièrement satisfaits de la configuration actuelle de leur salle de réunion. Et en confirmation de ce constat, 61 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés affirment que les projecteurs ou les écrans traditionnels utilisés dans les salles de réunion ne permettent pas aux employés de collaborer, d'accéder à des informations, ni de les partager facilement. Mais nous pouvons nous attendre à voir des progrès, puisque 33 % des entreprises interrogées cherchent à remplacer les écrans de leurs salles de réunion par des écrans tactiles interactifs de grande envergure dotés de périphériques complémentaires dans les 12 à 24 prochains mois.



« Dans une salle de réunion, avoir un écran possédant des fonctionnalités avancées (p. ex., écran tactile) permet une meilleure collaboration et visualisation, deux composants clés lors de réunions. Pour un personnel virtuel réparti mondialement pour lequel le télétravail et les équipes virtuelles sont la norme, il s'agit d'un réel besoin. »

*Divya Narayan, consultante en ergonomie, réseau médical*



- **Les écrans de salles de réunion dotés d'une grande variété de fonctions améliorent la collaboration entre les employés.** Les employés interrogés ont désigné la fonctionnalité audiovisuelle (p. ex. caméra, micro, haut-parleur, etc.), comme étant la caractéristique la plus appréciée pour une collaboration efficace dans les salles de réunion (74 %) (voir Figure 6). C'est également une considération importante pour 71 % des employeurs dans leurs décisions d'achat. De même, les entreprises devraient envisager l'ajout de fonctionnalités tactiles afin d'aider les employés à interagir et à collaborer plus activement à l'aide d'un écran partagé pendant une réunion. 60 % des professionnels de l'environnement de travail interrogés ont cité les capacités tactiles comme améliorant la collaboration entre employés lors de l'utilisation des écrans de salles de réunion. Les écrans de salles de réunion devraient également tirer parti des fonctionnalités de connectivité sans fil pour éviter le temps perdu à rechercher les connecteurs ou câbles manquants : il s'agissait du défi numéro un cité par 50 % des employés interrogés en lien avec l'utilisation des écrans de salles de réunion. Au premier plan des dépenses futures, les professionnels de l'environnement de travail recommandent aux entreprises d'investir davantage dans des fonctions d'accessibilité pour les salles de réunion (66 %).
- **Les salles de réunion sous-optimales entravent la collaboration des employés.** Les employés sont frustrés par leurs mauvaises expériences, et ils ne se sentent pas pleinement engagés dans la réunion. En effet, 71 % d'entre eux déclarent que des écrans de salles de réunion sous-optimaux entravent leur capacité à collaborer avec leurs collègues et partenaires. De même, la moitié d'entre eux déclarent avoir des difficultés à interagir et à collaborer activement lors du partage d'écran pendant une réunion. Des capacités collaboratives médiocres entraînent de la frustration et une perte de temps.

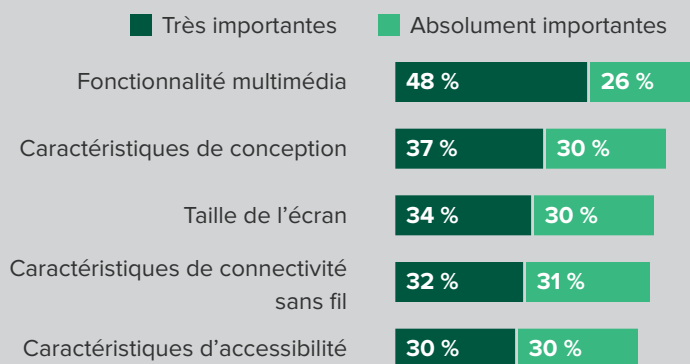
« Les fonctionnalités de tableau blanc et d'écran tactile sur les écrans de salles de réunion sont importantes. Elles permettent aux utilisateurs de sortir des sentiers battus, d'être plus créatifs, de mieux collaborer et d'être plus productifs. »

*Mark Edwards, consultant en facteurs humains, conseil en ingénierie et en gestion*



**Figure 6**

« Dans quelle mesure les caractéristiques du moniteur de salle de réunion énumérées ci-dessous vous aident-elles à collaborer avec vos collègues, partenaires et clients ? »  
(Affiche les cinq premières réponses)



Base : 800 employés effectuant un travail d'ordre intellectuel se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour effectuer leur travail au quotidien  
Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

Avant toute chose, la fonctionnalité multimédia de l'écran de salle de réunion est cruciale pour favoriser la collaboration.

## Tirer parti des caractéristiques de conception, de confidentialité et de durabilité pour renforcer le lien avec vos employés

Sur les 11 initiatives d'amélioration du lieu de travail testées, notre étude a révélé qu'accepter le télétravail avait l'impact le plus élevé sur l'attachement d'un employé à son entreprise. D'autres facteurs aidant à renforcer la confiance et le lien avec l'entreprise incluent le soutien des efforts d'un employé pour protéger l'environnement, le respect de la vie privée individuelle, et l'aide à l'adoption de nouvelles idées :

- > La prise en compte des caractéristiques de conception par les employeurs améliore l'environnement de travail général et renforce le lien des employés avec l'entreprise.** La conception d'un moniteur influence fortement l'attachement d'un employé à la marque et aux valeurs de son entreprise (avec une corrélation de 70 %). Et les entreprises en font leur priorité. Lors de l'achat de moniteurs, la conception du moniteur est la caractéristique clé considérée par les employeurs (73 %) ; elle est plus importante que toute autre caractéristique, y compris la taille de l'écran (64 %). Plus précisément, les employeurs envisagent l'utilisation de moniteurs permettant un accès facile aux ports (71 %), possédant un cadre peu profond (67 %) et ayant un profil fin et léger (63 %). Cela trouvera un écho chez les employés qui affichent une préférence vive/cruciale pour l'aspect professionnel/moderne de leurs moniteurs de travail (59 %). 61 % d'entre eux déclarent également que les caractéristiques de conception du moniteur améliorent leur lieu de travail de façon générale, leur permettant d'adopter de nouvelles idées et renforçant leur attachement aux valeurs de leur entreprise (voir Figure 7).



« Le cadre d'un moniteur affecte l'impression qu'un employé a de la taille de son moniteur. Les écrans ayant un cadre fin sont perçus comme étant à la pointe, mais ils permettent également d'offrir une manœuvrabilité et une flexibilité supplémentaires, car ils prennent moins de place sur un bureau. »

*Michael Collins, consultant en ergonomie, organisme de normalisation*



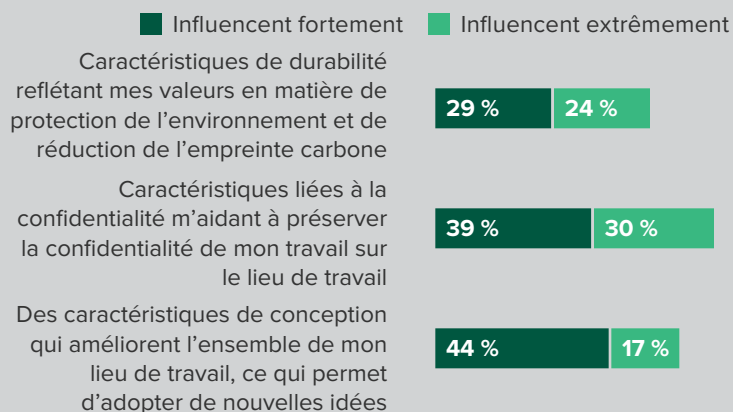
« Lorsqu'elles achètent des moniteurs, les entreprises doivent s'efforcer de trouver des biens aussi respectueux de l'environnement que leur budget le permet. »

*Divya Narayan, consultante en ergonomie, réseau médical*



Figure 7

« Comment les caractéristiques des moniteurs décrites ci-dessous influencent-elles votre lien par rapport aux valeurs de votre organisation ? »



Base : 800 employés effectuant un travail d'ordre intellectuel se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour effectuer leur travail au quotidien  
Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

Les caractéristiques liées à la confidentialité, en particulier, ne doivent pas être négligées dans la manière dont elles influencent l'attachement qu'un employé ressent envers les valeurs de son organisation.

- › **Les caractéristiques de durabilité des moniteurs reflètent les valeurs de l'entreprise.** L'impact sociétal d'une entreprise a des conséquences directes sur sa capacité à attirer les talents ; la génération Y, en particulier, prend des décisions d'emploi basées sur les valeurs de l'entreprise, en privilégiant l'utilité sur le salaire.<sup>14</sup> Notre étude montre que cette perception comprend la technologie mise à la disposition des employés pour accomplir leur travail quotidien : Les caractéristiques de durabilité (p. ex. consommation électrique, matériel respectueux de l'environnement, certification environnementale, etc.) présentent une forte corrélation avec l'attachement d'un employé à la marque et aux valeurs de son entreprise (67 %). Mais seulement 56 % des employeurs ont conscience que les caractéristiques de durabilité des moniteurs reflètent les valeurs de l'entreprise, et seulement 58 % considèrent que l'impact environnemental est une exigence importante lors de la conception d'un environnement de travail. Une explication possible est que la plupart des équipes informatiques (46 %) ne jouent pas un rôle important dans les programmes de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) et de durabilité. Cela crée un décalage entre la façon dont les employés perçoivent la durabilité et ce que leurs entreprises font et leur montrent. En effet, 46 % des employés interrogés ne se sentent pas attachés à la mission et aux valeurs fondamentales de leur entreprise. Ils pensent au contraire activement aux moyens de favoriser la durabilité et le respect de l'environnement au travail (65 %). Les professionnels de l'environnement de travail observent également l'importance croissante des pratiques de durabilité au sein de l'environnement de travail, 64 % d'entre eux affirment que les caractéristiques de durabilité des moniteurs sont de plus en plus importantes. Les entreprises doivent examiner les composantes de durabilité de leurs achats matériels, y compris des moniteurs. Ainsi, elles pourront renforcer le lien entre les employés et les valeurs de l'entreprise, 58 % des employés ressentant une plus grande fierté de travailler lorsqu'ils savent que leur entreprise utilise des produits plus écologiques. Plus précisément, les entreprises devraient accorder une attention particulière à leur empreinte carbone lors de l'achat de moniteurs, et communiquer à ce sujet, car il s'agit de la caractéristique de durabilité la plus importante (65 %) pour leurs employés.
- › **Négliger les caractéristiques liées à la confidentialité endommage le lien entre les employés et l'entreprise.** Les employeurs échouent à répondre aux besoins de confidentialité des employés en télétravail ou travaillant dans un espace ouvert : La moitié des employés interrogés connaissent quelqu'un qui a été victime d'un piratage visuel<sup>15</sup> et 55 % craignent que les informations qu'ils visualisent sur leur écran puissent être compromises. Seulement 57 % des employeurs considèrent que les caractéristiques de confidentialité sont importantes lors de l'achat de moniteurs. Résultat, seulement 16 % des employés sont totalement satisfaits des caractéristiques de confidentialité de leur moniteur.

« Les caractéristiques de confidentialité permettent aux employés de se sentir plus à l'aise et dignes de confiance. »

*Amgad Labib, stratège en conception du lieu de travail, fabricant de mobilier de bureau*



## APERÇU PAR PAYS : INFORMATIONS CLÉS

<p><b>États-Unis</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les États-Unis sont la région interrogée avec le plus haut niveau de sensibilisation sur l'importance de l'expérience des employés pour stimuler des résultats commerciaux</b>, avec 74 % d'entreprises qui estiment qu'elle est importante pour favoriser une bonne expérience client, et 80 % prévoyant d'accroître les investissements afin d'améliorer leur environnement de travail dans les 12 prochains mois. Par conséquent, les États-Unis sont également le pays avec plus grand nombre d'employés qui indiquent être outillés pour la productivité (74 %) et la collaboration (74 %).</li> <li>• <b>Toutefois, il faut intégrer cela dans la prise de décision d'achat de technologies</b>, car 88 % d'entreprises estiment qu'elles fournissent à leurs employés la technologie qui leur permet d'être productifs, mais 66 % adoptent toujours une approche universelle lors de l'achat des moniteurs. Les entreprises américaines doivent identifier et fournir les types de moniteurs et de caractéristiques appropriés aux groupes d'employés spécifiques afin d'améliorer l'expérience des employés.</li> </ul>
<p><b>Royaume-Uni</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques de conception sont la principale caractéristique considérée par les organisations britanniques lorsqu'elles investissent dans les moniteurs (84 %), avec 72 % des personnes interrogées déclarant qu'elle les aide à attirer et à retenir les talents. Cependant, seuls 50 % des employés du Royaume-Uni qui ont été interrogés se sentent connectés à la mission et aux valeurs fondamentales de leurs organisations, et seuls 58 % sont actuellement satisfaits des caractéristiques de conception de leur moniteur actuel, la caractéristique ayant la plus forte corrélation avec l'attachement à leur organisation.</li> <li>• En outre, seuls 28 % des organisations offrent aux employés de bureau une configuration à deux moniteurs (la moins élevée de toutes les régions interrogées après le Japon), et seulement 26 % fournissent aux employés des moniteurs ultra-larges. Pour renforcer l'attachement des employés à leurs organisations, <b>les entreprises britanniques doivent étendre leurs critères de décision d'achat au-delà des caractéristiques techniques et tenir compte de l'impact émotionnel de la technologie qu'elles fournissent à leurs employés.</b></li> </ul>
<p><b>Scandinavie</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'est la région avec le pourcentage le plus élevé d'employés qui se sentent habilités pour la productivité et la réalisation de leur travail (73 %). Un grand nombre d'employés perçoivent également leur organisation comme étant innovante et tournée vers l'avenir (71 %). Cependant, <b>les employeurs dans cette région doivent être plus conscients de la place de la confidentialité dans l'expérience des employés</b>, car 46 % estiment que les caractéristiques liées à la confidentialité proposées par les moniteurs ne sont pas importantes pour le travail quotidien d'un employé.</li> <li>• <b>Une collaboration plus efficace depuis leurs moniteurs constitue l'avantage clé attendu par les employés scandinaves (80 %)</b>, contrairement aux autres régions qui estiment que la fonction multitâche est le meilleur avantage.</li> </ul>
<p><b>France</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montrant un niveau de maturité élevé, <b>90 % des entreprises françaises estiment que la technologie mise à la disposition des employés est essentielle pour de bonnes expériences des employés et des clients</b>. Ce niveau de conscience se traduit par leurs décisions d'achat, car <b>la France est la seule région qui classe les caractéristiques de durabilité comme la principale caractéristique du moniteur prise en compte par les organisations lors de l'achat des moniteurs (74 %)</b>. Notre étude a démontré que les considérations de l'entreprise concernant les pratiques de durabilité améliorent fortement l'attachement que les employés ont à l'égard de leur entreprise, avec 55 % des répondants interrogés se sentant connectés à la mission et à la valeur essentielles de leur organisation, qui comptent parmi les scores les plus élevés de toutes les régions interrogées.</li> <li>• <b>Cependant, les organisations françaises ne doivent pas négliger d'autres caractéristiques du moniteur dans leur processus d'achat</b>. Par exemple, seuls 27 % de leurs employés sont actuellement entièrement satisfaits de la taille de l'écran de leur moniteur.</li> </ul>
<p><b>Chine</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seuls 50 % des entreprises chinoises pensent que l'expérience des employés est importante pour favoriser une expérience client de qualité</b>. Par conséquent, 45 % des employés disent que leur organisation ne leur fournit pas la technologie dont ils ont besoin pour être productifs et faire leur travail (par exemple, 69 % des employés chinois ne sont pas satisfaits de la gamme de couleurs de leurs moniteurs, et 50 % ne sont pas satisfaits de la taille de l'écran de leurs moniteurs).</li> <li>• <b>Les entreprises en Chine doivent repenser leur manière d'acheter les moniteurs en plaçant les besoins et désirs de leurs employés au centre de leur processus décisionnel</b> afin d'optimiser l'expérience des employés et stimuler des résultats commerciaux.</li> </ul>

## Japon



- Le manque de budget et de priorisation par rapport aux autres initiatives est le principal défi pour les entreprises japonaises dans la création d'un meilleur environnement de travail (84 %). Par conséquent, **les employés japonais sont les plus mécontents de la configuration de leur moniteur actuel** (83 %), près de la moitié des répondants japonais estiment ne pas être habilités pour la productivité et pour la réalisation de leur travail (48 %).
- **Il est urgent pour les organisations japonaises d'améliorer l'expérience de leurs employés en réévaluant la technologie et les outils qu'ils leur fournissent** et en priorisant les investissements qui valorisent et inspirent leurs employés.

## Australie et Nouvelle-Zélande



- Fournir une technologie et une connectivité optimales pour la productivité des employés constitue la principale exigence pour les organisations australiennes lors de la conception des environnements de travail (80 %). Cependant, **seuls 46 % d'entre elles, le pourcentage le plus bas de toutes les régions interrogées, tiennent compte de la voix de leurs employés dans les investissements en matériel et en appareil**. Par conséquent, 81 % d'employés ne sont pas totalement satisfaits de la configuration actuelle de leur moniteur, et 71 % attendent de leur moniteur qu'il les aide à mieux effectuer plusieurs tâches afin d'être plus productifs.
- Les organisations australiennes se concentrent sur la productivité des employés, mais **elles doivent apprendre comment la mettre en pratique dans leurs décisions d'achat** ; par exemple, en identifiant les groupes d'employés qui pourraient bénéficier de moniteurs avec une gamme de couleurs plus large ou des écrans ultra-larges pour effectuer des tâches supplémentaires plus efficacement.

## Allemagne



- Les sociétés allemandes font preuve d'une grande considération pour la collaboration des employés et pour la création d'un environnement de travail durable. En effet, faciliter la collaboration est une considération clé pour 80 % des organisations allemandes, et 70 % considèrent leur impact sur l'environnement comme une exigence importante lors de la conception d'un environnement de travail.
- En ce qui concerne les moniteurs, 89 % des employés allemands déclarent avoir besoin d'une reproduction précise des couleurs pour effectuer leur travail (le taux le plus élevé de toutes les régions étudiées). Toutefois, **il reste encore 36 % d'organisations allemandes qui ne tiennent pas compte de la reproduction précise des couleurs dans leurs décisions d'achat de moniteurs**. Pour améliorer la productivité et l'expérience des employés, **les entreprises allemandes doivent tenir compte de tout l'éventail des caractéristiques des moniteurs et adapter leur approche à la sélection de moniteurs pour les besoins spécifiques des employés**.

## APERÇU EN FONCTION DE LA TAILLE DE L'ENTREPRISE : INFORMATIONS CLÉS<sup>16</sup>

### Entreprises de taille moyenne



- **Les entreprises de taille moyenne sont plus conscientes que leurs homologues plus grandes de l'impact de l'expérience des employés sur leur résultat net** (64 %). Cependant, elles se font distancer lorsqu'il s'agit d'offrir des expériences exceptionnelles aux employés (EX), 67 % reconnaissent qu'elles doivent encore les améliorer.
- Plus particulièrement, les entreprises de taille moyenne ont **des difficultés à fournir à leurs employés la technologie et les outils appropriés**. Soixante pour cent de leurs employés ne sont pas satisfaits de la technologie collaborative et des outils mis à leur disposition, et 39 % ne sont pas satisfaits de leurs outils de productivité. En outre, elles manquent de visibilité ici, car seulement 19 % mesurent la satisfaction des employés en matière de technologie et d'outils.
- Plus particulièrement, pour les moniteurs, les entreprises de taille moyenne sont celles qui mettent le moins souvent à niveau les moniteurs de leurs employés (44 % révèlent que les moniteurs sont mis à niveau une fois tous les 3 à 5 ans).
- Au cours de leur processus d'achat de moniteurs, ces organisations ont donné la priorité aux caractéristiques de conception (71 %), à la taille de l'écran (64 %) et aux caractéristiques de durabilité (64 %) comme étant les principales caractéristiques de moniteur éclairant leur décision.
- 40 % révèlent également que **leurs employés n'ont pas l'impression que leur lieu de travail est soit le reflet exact des valeurs de leur entreprise** et ne considèrent pas leur entreprise comme étant innovante et visionnaire (45 %), ce qui entrave une relation plus forte avec l'organisation.
- En regardant les 12 prochains mois, notre étude a révélé qu'il existe d'autres forces qui empêchent les entreprises de taille moyenne d'investir dans des initiatives d'amélioration du lieu de travail et d'améliorer l'expérience des employés, en particulier le budget (75 %). Toutefois, nous prévoyons de voir quelques avancées dans ce domaine, car 64 % des répondants **prévoient d'accroître leurs investissements pour améliorer l'expérience des employés au cours de l'année à venir**. Pour cela, elles doivent adopter une approche holistique en examinant la manière dont le bureau de travail s'est étendu au bureau à domicile, en définissant clairement les résultats qu'elles veulent atteindre et leurs mesures associées, et en impliquant leurs employés dans leur conception et leurs processus de décision.

### Entreprises commerciales



- Soixante-cinq pour cent des entreprises commerciales interrogées sont conscientes qu'une bonne expérience des employés est importante pour stimuler une bonne expérience client. Malgré cela, le budget reste un obstacle clé aux initiatives d'amélioration du lieu de travail conduisant à une meilleure l'expérience des employés (67 %).
- Le fait de ne pas donner suffisamment de priorité aux investissements dans l'expérience des employés a un impact négatif sur la productivité et la capacité à collaborer des employés. En effet, les employés des entreprises commerciales ne sont pas satisfaits de la technologie de productivité et des outils mis à leur disposition (32 %), ni de leur technologie collaborative et de leurs outils (30 %). Par exemple, lorsqu'il s'agit d'effectuer une actualisation régulière de la technologie, les entreprises commerciales sondées mettent généralement à niveau les moniteurs de leurs employés une fois tous les 3 à 5 ans (33 %). Certaines par contre, le font plus fréquemment (22 % ont indiqué une mise à niveau une fois tous les deux ans).
- Lors de l'achat des moniteurs, les entreprises commerciales examinent principalement les caractéristiques de conception (72 %), suivies de la taille de l'écran (66 %) et les caractéristiques de durabilité (63 %).
- Nous attendons également des entreprises commerciales qu'elles continuent à déplacer leur centre d'intérêt vers l'amélioration de l'expérience des employés avec 67 % des répondants qui prévoient d'augmenter leurs investissements pour améliorer globalement leur environnement de travail au cours des 12 prochains mois.
- Pour établir l'analyse de rentabilisation pour ces investissements, les entreprises commerciales doivent commencer par définir des indicateurs et des IPC qui surveillent la qualité de l'expérience de leurs employés (actuellement, seules 24 % d'entre elles mesurent la satisfaction des employés en matière de technologie et d'outils). Elles doivent également recueillir des informations sur leurs employés et identifier les points faibles. Par exemple, la quantification du temps perdu dans la productivité lors du passage d'une fenêtre à l'autre, en raison d'un petit écran, aidera à soutenir des investissements technologiques spécifiques.

## Grandes entreprises



- **Les grandes entreprises augmentent considérablement leurs investissements pour soutenir les travailleurs à distance et les employés mobiles (42 %)**, l'initiative la plus en rapport à l'attachement d'un employé à son organisation.
- Elles sont également celles qui ont le moins de difficultés à fournir les bons outils à leurs employés. 77 % des employés interrogés sont satisfaits de la technologie de productivité et des outils mis à leur disposition, et 77 % sont satisfaits de la technologie collaborative et des outils mis à leur disposition (contre seulement 61 % et 40 %, respectivement, pour les entreprises de taille moyenne).
- En effet, 46 % des entreprises interrogées ont suivi la satisfaction des employés en matière de technologie et d'outils, ce qui leur permet d'élaborer des plans et de faire des ajustements en fonction de l'opinion des employés. 85 % affirment que les moniteurs sous-optimaux entravent particulièrement les expériences des employés, et **76 % pensent que la conception du moniteur joue un rôle clé dans leur environnement de travail global**. Dans ce sens, les entreprises mettent fréquemment à niveau les moniteurs de leurs employés avec 21 % effectuant une mise à niveau aussi souvent que possible pour suivre les dernières technologies.
- Les entreprises considèrent également la gamme de couleurs du moniteur autrement par rapport aux organisations plus petites, 83 % d'entre elles la considèrent comme une caractéristique importante lors de l'achat de moniteurs (contre seulement 43 % des entreprises de taille moyenne et 50 % des entreprises commerciales). Les autres caractéristiques clés considérées par ces organisations sont celles relatives à la conception (74 %) et à la taille de l'écran (62 %).
- Au cours des 12 à 24 prochains mois, les entreprises prévoient d'investir davantage dans l'adoption et l'expansion du partage de bureau (57 %), avec des **investissements supplémentaires répartis dans diverses initiatives, notamment la technologie et le matériel pour la productivité des employés (50 %) et la collaboration (48 %)**.
- Tout en continuant à habilitier leurs employés en leur donnant les outils adéquats pour être productifs et faciliter la collaboration, les entreprises doivent également tirer partie de la technologie mise à la disposition des employés pour renforcer leur attachement à leur organisation, car un tiers de leurs employés ne perçoivent pas leur organisation comme innovante ou visionnaire.

# Recommandations clés

L'infrastructure technologique d'une entreprise dicte ce que les employés peuvent faire pour offrir des expériences client de qualité. Pour pouvoir favoriser l'innovation dans les environnements de travail de leurs employés, qu'ils travaillent au bureau ou chez eux, les entreprises auront besoin que les directeurs informatiques et les dirigeants d'entreprise modèlent correctement l'expérience de leurs employés en investissant dans les technologies adéquates. Une stratégie d'achat de moniteurs bien pensée est cruciale pour habiliter, soutenir et inspirer les employés dans leur travail quotidien. L'enquête approfondie de Forrester auprès des employeurs, des employés et des professionnels de l'environnement de travail sur les facteurs et les avantages d'une expérience des employés de qualité ainsi que le rôle de l'environnement de travail (y compris la technologie et les moniteurs), a permis de produire plusieurs recommandations importantes :



## **Préparez-vous à soutenir de façon permanente un personnel virtuel.**

Les entreprises ont été forcées de participer à une expérience sans précédent avec le télétravail et les interdictions des voyages d'affaires. Les entreprises ne reviendront sans doute pas à la normale, alors que les employés s'habituent à la flexibilité et au télétravail, et se posent des questions sur la nécessité même des voyages en avion et des réunions en personne. Les dirigeants d'entreprise, qui ont fait l'expérience des faiblesses des anciens environnements technologiques, exigeront que le service informatique accélère les feuilles de route en vue de moderniser l'infrastructure de leur entreprise. Cela implique de traiter les bureaux au domicile des employés comme une extension de leurs bureaux dans l'entreprise, et de reproduire autant que possible les mêmes conditions dans les deux environnements.



## **Identifiez les besoins sur le lieu de travail et les comportements émergents des employés.**

De nombreuses entreprises croient savoir comment travailler de façon efficace. La réalité est presque toujours plus compliquée. Utilisez les principes de l'expérience client pour mieux comprendre vos employés. Interrogez et observez les employés dans leur environnement de travail naturel pour recueillir des informations sur leurs préférences professionnelles et sur la manière dont ils réalisent leurs tâches les plus importantes. Commencez par évaluer les habitudes d'utilisation actuelles de vos employés pour identifier leurs exigences et attentes clés en matière de technologie, par exemple en ce qui concerne la taille et la résolution, les fonctionnalités multimédias et les caractéristiques de conception des moniteurs.



## **Fournissez des outils adéquats pour favoriser une expérience de qualité pour les employés.**

Les perturbations n'ont fait qu'amplifier l'importance de la technologie dans la productivité des employés ainsi que leur lien et leur engagement envers l'entreprise. Cette étude a révélé que les moniteurs sont des catalyseurs clés pour une expérience de qualité des employés, qu'ils travaillent au bureau ou chez eux. Si votre entreprise a directement fait l'expérience des faiblesses des moniteurs existants, demandez l'accélération des feuilles de route pour permettre le remplacement des moniteurs et la modernisation du lieu de travail.



### **Déterminez les caractéristiques spécifiques de moniteur à privilégier.**

De nombreuses entreprises adoptent une approche uniforme en matière d'achats de moniteurs. Cela a un impact négatif sur l'expérience de leurs employés. Alors que la technologie des moniteurs ne cesse de progresser, et que les attentes des employés augmentent, évaluez la manière dont les caractéristiques d'un moniteur assurent la productivité continue des employés, leur collaboration et leur attachement à l'entreprise. Découvrez comment des caractéristiques telles que les écrans ultra-larges, la gamme des couleurs, les écrans de salles de réunion, la conception, la durabilité et la confidentialité affectent la productivité, la collaboration et le lien entre l'employé et l'entreprise.



### **Insistez sur le fait que les décisions d'achat des moniteurs expriment la manière dont les caractéristiques les plus importantes sont prises en compte.**

Cela obligera les responsables du service informatique et les dirigeants d'entreprise à reposer leurs décisions sur la compréhension des attentes réelles des employés. Évaluez chaque décision d'achat en fonction de trois facteurs : 1) Combien de facteurs critiques de l'expérience des employés sont pris en compte par cet achat ; 2) À quel point démontre-t-il clairement sa capacité à améliorer les performances de ces facteurs ; et 3) Combien cela coûtera.

## Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a interrogé : 430 cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs/autres matériels de bureau et/ou la conception du lieu de travail ; 800 employés dont le travail est d'ordre intellectuel et se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour effectuer leur travail au quotidien ; et 150 professionnels capables de parler de la productivité des employés, de l'environnement de travail, des styles de travail et du bien-être des employés. Forrester a également interrogé 10 cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres matériels de bureau et/ou la conception du lieu de travail. Les personnes interrogées ont été choisies dans un large éventail de secteurs et de pays afin d'évaluer le rôle des moniteurs et des écrans de salles de réunion dans l'environnement de travail et leur impact sur l'expérience des employés. Les questions posées aux participants leur demandaient de fournir leur point de vue sur l'expérience des employés, sur l'environnement de travail, et sur certaines caractéristiques spécifiques des moniteurs et des écrans de salles de réunion. L'étude a débuté en novembre 2019 et a été achevée en mai 2020.

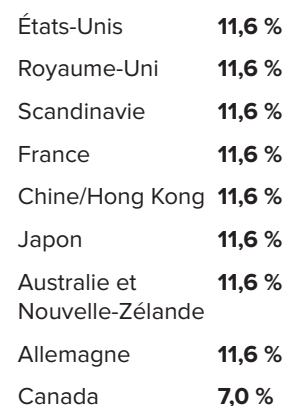
## Annexe B : Aspects firmographiques et démographiques

### Employeurs :

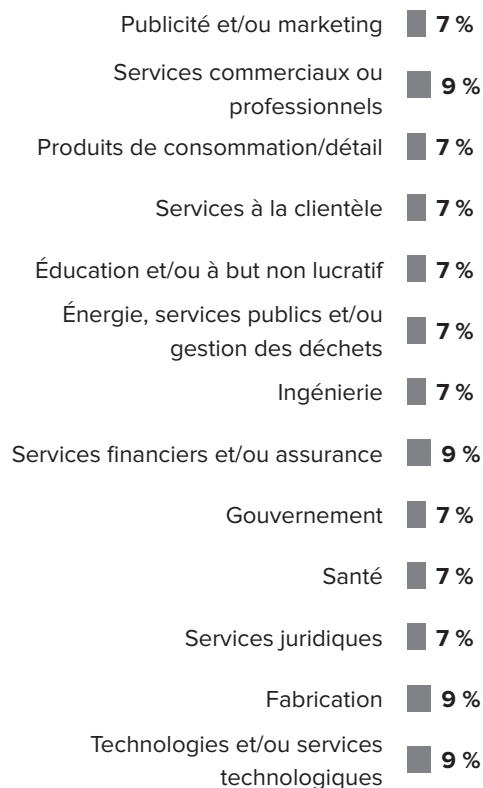
#### CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ENTREPRISE (USD PAR AN)



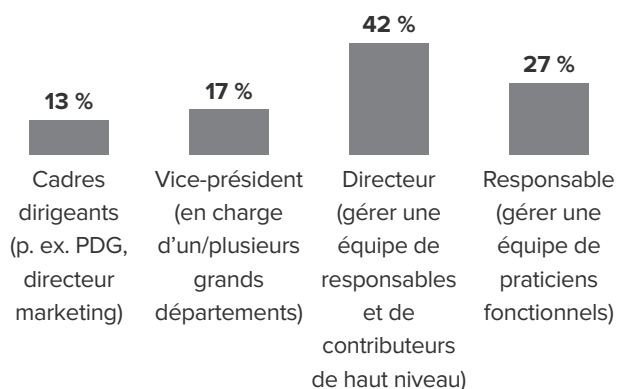
#### GÉOGRAPHIES



#### INDUSTRIE DES RÉPONDANTS



#### NIVEAU DES RÉPONDANTS



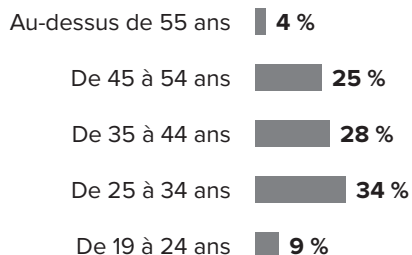
Base : 430 cadres et décideurs impliqués dans l'achat de moniteurs ou d'autres matériels de bureau et/ou dans la conception du lieu de travail  
Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

## Employés :

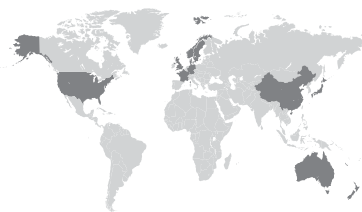
### CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ENTREPRISE (USD PAR AN)



### ÂGE DES RÉPONDANTS

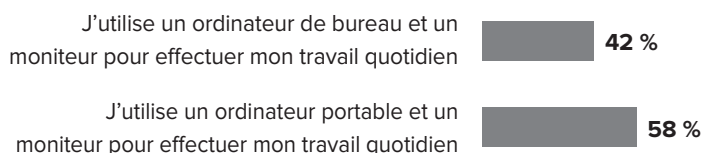


### GÉOGRAPHIES



États-Unis	12,5 %
Royaume-Uni	12,5 %
Scandinavie	12,5 %
France	12,5 %
Chine/Hong Kong	12,5 %
Japon	12,5 %
Australie et Nouvelle-Zélande	12,5 %
Allemagne	12,5 %

### CONFIGURATION DES MONITEURS DES RÉPONDANTS

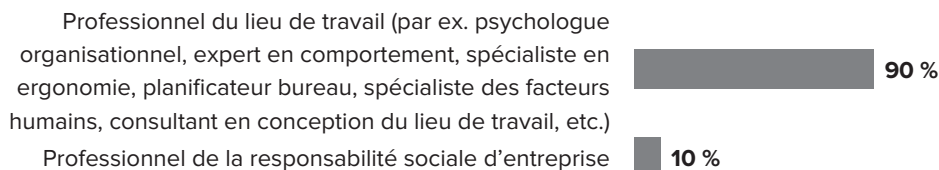


Base : 800 employés dont le travail est d'ordre intellectuel se servant d'un ordinateur de bureau et/ou portable et d'un moniteur pour effectuer leur travail au quotidien

Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

## Professionnels de l'environnement de travail :

### PROFIL DU RÉPONDANT



### GÉOGRAPHIES



États-Unis	13,3 %	Chine/Hong Kong	10,0 %
Royaume-Uni	13,3 %	Japon	10,0 %
Scandinavie	16,7 %	Australie et Nouvelle-Zélande	13,3 %
France	10,0 %	Allemagne	10,0 %

Base : 150 professionnels qui peuvent parler de la productivité des employés, de l'environnement de travail, des styles de travail et du bien-être des employés.

Source : Une étude menée en mars 2020 par Forrester Consulting pour le compte de Dell Technologies

## Annexe C : Informations supplémentaires

### RECHERCHE FORRESTER ASSOCIÉE

« Introducing Forrester's Employee Experience Index », Forrester Research Inc., 21 juin 2019



## Annexe D : Notes de fin

- <sup>1</sup> La perception qu'un employé a de la manière dont l'environnement, la culture, les outils et les structures de soutien de l'entreprise le satisfont et l'engagent dans son travail et lui permettent d'atteindre et de dépasser ses objectifs.
- <sup>2</sup> Aux fins de cette recherche, nous définissons l'environnement de travail comme « l'environnement de travail tangible constitué de la disposition spatiale et de la fonctionnalité de son environnement ». Source : Gabriel, Justin & Asawo, Soye. (2017). « Physical workplace environment and employee engagement: A theoretical exploration », Madu, N. G., Asawo, S. P. and Gabriel, J.M.O. International Journal of Arts and Humanity. 1. 867-884 ([https://www.researchgate.net/publication/321361940\\_Physical\\_workplace\\_environment\\_and\\_employee\\_engagement\\_A\\_theoretical\\_exploration\\_by\\_Madu\\_N\\_G\\_Asawo\\_S\\_P\\_and\\_Gabriel\\_JMO](https://www.researchgate.net/publication/321361940_Physical_workplace_environment_and_employee_engagement_A_theoretical_exploration_by_Madu_N_G_Asawo_S_P_and_Gabriel_JMO)).
- <sup>3</sup> Source : « Elevate Employee Productivity By Choosing The Right Display Monitors », étude commissionnée par Dell et menée par Forrester Consulting datée d'avril 2018.
- <sup>4</sup> Source : « Exploring The Role Of Monitors In Improving Employee Experience », étude commissionnée par Dell et menée par Forrester Consulting datée de juillet 2019.
- <sup>5</sup> Source : Kristine Dery, Ina M. Sebastian, « Building Business Value With Employee Experience », MIT Center for Information Systems Research, 15 juin 2017 (<https://www.avanade.com/-/media/asset/thinking/mit-research.pdf>).
- <sup>6</sup> Source : « The Realities Of Remote Work: An Update From Forrester's PandemicEX Survey », Forrester (<https://www.forrester.com/fn/34sA4OrA6oztwMe136eEwv>).
- <sup>7</sup> L'indice d'expérience des employés de Forrester commence par définir ce qu'est un employé engagé et motivé afin d'identifier les facteurs qui aident ou nuisent à la motivation de cet employé. Il s'inspire de la recherche sur les comportements organisationnels et s'appuie sur plus de 30 ans d'études scientifiques évaluées par des pairs, ainsi que sur les propres études de Forrester destinées à identifier les indicateurs de l'engagement, l'épuisement, la motivation, la créativité et la productivité des employés, et la technologie, ainsi que la manière dont ils sont liés aux résultats tant des employés que de l'entreprise, comme l'expérience client. L'analyse est basée sur une enquête détaillée menée auprès de 13 800 travailleurs du secteur de l'informatique dans sept pays. Nous avons également travaillé avec des fournisseurs et des praticiens pour valider notre approche. Les résultats fournissent une compréhension claire des facteurs qui affectent le plus l'expérience des employés et la manière dont ils sont liés aux résultats de l'entreprise, tels que l'expérience client. Source : « Introducing Forrester's Employee Experience Index », Forrester Research, Inc., 14 février 2019.
- <sup>8</sup> Source : James Fernyhough, « Optus staff to work from home permanently », The Australian Financial Review, 17 avril 2020 (<https://www.afr.com/companies/telecommunications/optus-staff-to-work-from-home-permanent-20200417-p54kro>).
- <sup>9</sup> Source : « Follow Four Imperatives To Improve The Remote Worker Experience », Forrester Research, Inc., 9 mai 2018.
- <sup>10</sup> Source : « The Realities Of Remote Work: An Update From Forrester's PandemicEX Survey », Forrester (<https://www.forrester.com/fn/34sA4OrA6oztwMe136eEwv>).
- <sup>11</sup> Source : « Inspiring Health & Well-being: 2018 Corporate Social Responsibility Report », Humana Inc. (<https://humana.gcs-web.com/static-files/8cca0550-967c-4e42-ac0a-83adf2cfabf1>).
- <sup>12</sup> Source : Source : « Exploring The Role Of Monitors In Improving Employee Experience », étude commissionnée par Dell et menée par Forrester Consulting datée de juillet 2019.
- <sup>13</sup> Source : « Forrester's EX Index: A Deeper Look At The Data », Forrester Research, Inc., 4 mars 2020.
- <sup>14</sup> Source : « Adapt To Climate Change Or Face Extinction », Forrester Research, Inc., 5 octobre 2018.
- <sup>15</sup> Le terme « piratage visuel » désigne l'acte d'espionner physiquement ce qui se trouve sur l'écran ou le bureau d'un autre employé.
- <sup>16</sup> Le terme « entreprises de taille moyenne » fait référence aux entreprises générant entre 50 000 USD et 1 million USD de chiffre d'affaires annuel. Le terme « entreprises commerciales » fait référence aux sociétés générant entre 1 million USD et 50 millions USD de chiffre d'affaires annuel. Le terme « grandes entreprises » fait référence aux entreprises générant au moins 50 millions USD de chiffre d'affaires annuel.