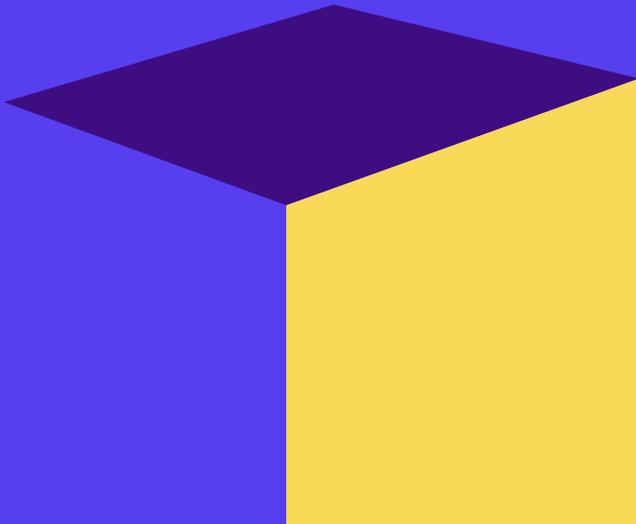


Livre blanc

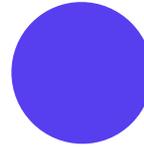
CYOD (Choose Your Own Device) dans l'espace de travail digital

USERISATION :

DONNEZ LE DERNIER MOT À L'UTILISATEUR FINAL



econocom



Le phénomène de **transformation digitale** ultra-rapide permet aux organisations et à leurs collaborateurs de répondre beaucoup plus vite aux évolutions du marché et aux demandes spécifiques des clients. En parallèle, l'environnement de travail traditionnel évolue vers un **espace de travail flexible et moderne**.

Les acteurs principaux de cette transformation ? Les **utilisateurs finaux** ; les collaborateurs qui occupent l'espace de travail digital. Chez Econocom, nous croyons fermement au concept d'« **userisation** ». Donner le dernier mot à votre utilisateur final est le meilleur moyen d'obtenir son soutien pour assurer la réussite de votre transformation.

Lorsque les collaborateurs sont **productifs, créatifs et satisfaits** dans leur espace de travail digital, on peut véritablement parler d'une transformation digitale réussie. L'ingrédient secret ? **Des outils et technologies choisis directement par les travailleurs**.

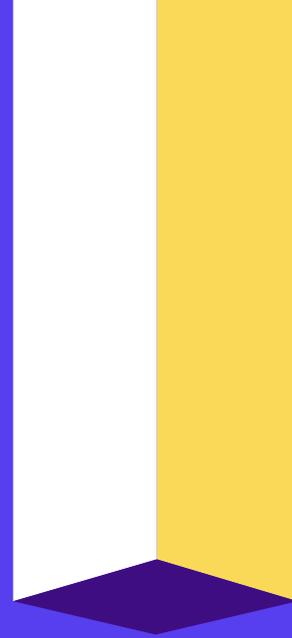
Dans ce livre blanc, vous découvrirez :

- La valeur ajoutée d'une stratégie axée sur l'utilisateur
- Les souhaits des collaborateurs et les défis de l'IT
- La force d'une stratégie hybride
- La vérité sur trois idées préconçues à propos de Mac in Business
- Les atouts d'un partenaire comme Econocom



01

users first



Pourquoi l'utilisateur final doit être au premier plan ?

Dans le cadre de la guerre des talents, la satisfaction des collaborateurs est devenue une priorité absolue. La **satisfaction des employés** est un objectif clé dans tout département de RH. Et à juste titre. Chez Econocom, nous ne jurons que par **l'usage** : nous faisons passer l'utilisateur final au premier plan et nous lui donnons le dernier mot. Conséquence ? Vos collaborateurs vous soutiennent instantanément et contribuent à faire de votre transformation digitale une véritable réussite.

Cette autonomie, nous la traduisons avant tout par une liberté de choix en matière d'appareils. Ce faisant, nous ne nous laissons pas décourager par les attentes élevées de notre groupe cible. Les millennials, qui occupent aujourd'hui un tiers du marché du travail, sont les protagonistes de cette aventure. Leur smartphone est un prolongement d'eux-mêmes et ils connaissent les technologies modernes comme personne. Ils s'attendent à une **expérience utilisateur** au moins aussi bonne au bureau qu'à la maison.

Mais cette même technologie moderne est également à la disposition des employeurs, qui peuvent ainsi offrir aux collaborateurs des outils rapides, sûrs et conviviaux. L'objectif à garder à l'esprit ? Porter la **productivité, la créativité et la satisfaction** des collaborateurs au plus haut niveau possible. En cas de réussite, on peut véritablement parler d'une transformation digitale réussie pour l'organisation.

Aujourd'hui, nous constatons que bon nombre de nos clients réussissent déjà leur transformation digitale en plaçant les travailleurs au cœur du débat.

L'impact sur les collaborateurs qui choisissent eux-mêmes leur appareil

68% sont plus productifs

37% sont plus créatifs

35% ont une collaboration plus efficace

35% éprouvent un sentiment de fierté

Car les collaborateurs qui choisissent leur propre appareil sont plus productifs, plus créatifs et plus efficaces.

Il subsiste néanmoins un groupe d'organisations qui ne reconnaît pas l'importance de l'autonomie de l'utilisateur final en matière de choix des appareils. Mais en négligeant les souhaits des utilisateurs finaux, elles empêchent leur transformation digitale de porter ses fruits. En tant que principal groupe sur le marché du travail, les millennials ne se sentiront pas concernés par ces entreprises, parce que les avantages extralégaux font défaut ou les laissent indifférents. Il devient aussi bien plus difficile de retenir les talents, car l'espace de travail ne leur est pas familier, ne suscite aucune fierté et ne permet pas aux collaborateurs de tirer le meilleur de leurs capacités.

Faire de l'utilisateur final une priorité est une décision qui en vaut la peine. N'est-ce pas ?

Le meilleur moyen de mettre l'usage en pratique – et donc de donner le dernier mot à l'utilisateur final – est d'opter pour un **programme Employee Choice**. Dans ce cadre, les collaborateurs choisissent leurs propres outils et technologies, préalablement validés au sein du département IT. « Choose Your Own Device » (CYOD) répond simultanément à deux des objectifs stratégiques organisationnels les plus importants aujourd'hui : réussir la transformation digitale d'une part, et attirer/retenir les talents d'autre part.



Apple
Authorized
Enterprise Reseller

02



le choix du
collabora-
teur ou du
responsable
IT ?



Pour aborder un programme Employee Choice de manière stratégique, il est essentiel d'identifier les souhaits des collaborateurs et les attentes du département IT. Les attentes des millennials sont souvent très élevées, mais l'équipe IT pourra-t-elle y répondre à l'aide de solutions technologiques ?

Les souhaits des collaborateurs dans un espace de travail digital

• Expérience privée et professionnelle

Nous en avons déjà parlé : les collaborateurs veulent la même expérience d'utilisation sur leurs appareils personnels et professionnels. Et par « appareils personnels », nous ne pensons pas uniquement au smartphone. L'utilisation d'un smartphone ou d'une tablette, à titre privé comme professionnel, ne surprend plus personne. Cependant, il existe aujourd'hui un intérêt croissant pour l'utilisation des **ordinateurs portables** à des fins personnelles. Il est donc logique que vos collaborateurs attendent de ces ordinateurs portables une expérience utilisateur au moins aussi bonne qu'avec leurs appareils privés.

• Disponible partout et à tout moment

Anywhere. Anytime. C'est ainsi que tout le monde veut travailler désormais. Il est devenu normal de s'arrêter dans un café en cours de route, pour se concentrer sans être dérangé pendant une heure. Le travail mobile et à distance est la nouvelle norme.

• Autonomie et liberté de choix

Les travailleurs exigent avant tout une autonomie et une liberté dans le choix des appareils. Ils veulent travailler avec l'appareil de leur choix, celui avec lequel ils se sentent le plus à l'aise. La possibilité de créer leur propre package d'outils et de technologies leur donne un sentiment d'appartenance et de fierté.

Les défis d'un programme Employee Choice pour les gestionnaires IT

L'utilisation de l'informatique, ou en d'autres termes la responsabilisation des utilisateurs finaux, oblige les entreprises à repenser leur approche de l'espace de travail. Par conséquent, le rôle de l'IT évolue. Au lieu de se concentrer sur les choix informatiques qu'ils imposent aux collaborateurs, ils se focalisent désormais de plus en plus sur la qualité. Et ce, dans tous les domaines. Les préférences de l'utilisateur final ne peuvent plus être ignorées. Mais en même temps, ce glissement amène un certain nombre de défis informatiques.

• Sécurité

Dans un environnement de travail digital, les utilisateurs travaillent où ils veulent et quand ils veulent. De plus, un nombre croissant d'appareils sont utilisés également à titre privé. Lorsque des appareils sont mis à disposition dans le cadre du programme Employee Choice, ils doivent répondre à toutes les exigences du secteur dans lequel l'organisation est active, afin de garantir la sécurité des données d'entreprise à tout moment. Et cela va généralement bien au-delà du respect de la certification ISO et du RGPD.

• Intégration de différents systèmes d'exploitation

L'implémentation de plusieurs appareils implique aussi de devoir combiner plusieurs systèmes d'exploitation. Par exemple, les organisations qui utilisent déjà des systèmes d'exploitation Windows et adoptent ensuite des appareils Apple doivent gérer et faire fonctionner simultanément deux systèmes d'exploitation différents. Cette intégration constitue un véritable casse-tête pour les gestionnaires informatiques.

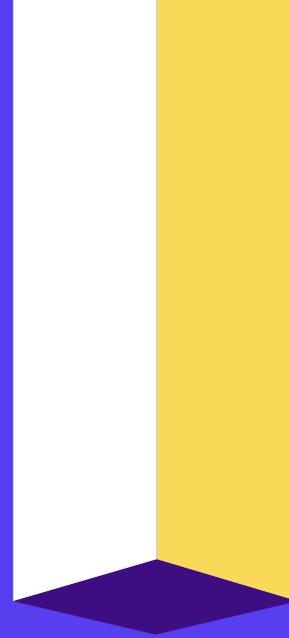
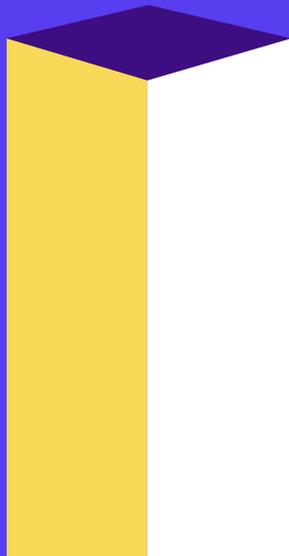
• Support

Que se passe-t-il lorsque le département IT reçoit une demande de support à laquelle il ne peut pas répondre faute de connaissances internes ? Vers quel organisme les utilisateurs peuvent-ils se tourner pour la réparation d'appareils extrêmement différents ? Les départements IT ne possèdent pas directement toutes les connaissances et capacités en interne pour répondre à ces besoins.

• Procédures

Que se passe-t-il lorsqu'un collaborateur est responsable d'un dommage ? Ou si le collaborateur en question quitte l'entreprise ? Le congé de maladie longue durée affecte-t-il l'utilisation des appareils ? Les gestionnaires IT luttent pour élaborer une procédure globale.

03



une
stratégie
hétérogène



La symbiose entre Mac et Windows dans un environnement professionnel

La mise en place d'un programme Employee Choice mûrement réfléchi nécessite une stratégie hétérogène. Il convient d'élaborer un plan détaillé dans lequel les souhaits des collaborateurs coïncident avec les attentes des départements RH et IT.

Un plan stratégique en 3 étapes

1. Ouvrez un dialogue entre RH et IT

Les objectifs et les attentes des deux départements sont très différents. Invitez-les à entamer un dialogue afin d'identifier les obstacles et les opportunités.

2. Définissez les personas et les besoins

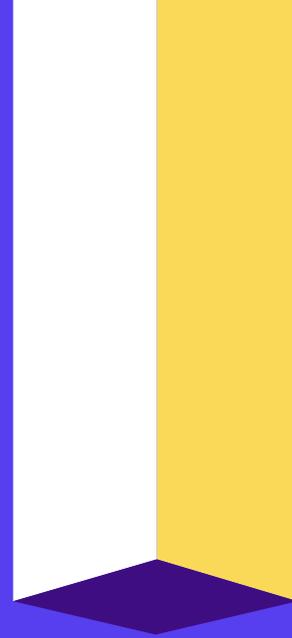
Créez différents personas et utilisez-les pour identifier les besoins. Par exemple, n'oubliez jamais les prédécesseurs des millennials. Car cette génération travaille toujours pour votre entreprise.

3. Mettez sur un partenaire chevronné

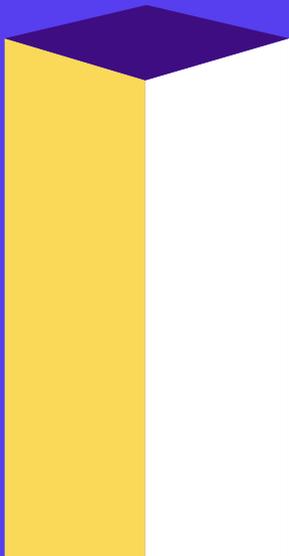
La mise en place d'un programme Employee Choice nécessite une expertise opérationnelle. Laissez-vous guider dans le choix des appareils, mais aussi dans toutes les étapes ultérieures du processus, comme la livraison, l'installation et le support.

La flexibilité que permet désormais la compatibilité accrue entre Mac et Windows est l'occasion idéale d'accroître la créativité, la satisfaction et la productivité des collaborateurs.

04



Mac in
business



Trois fausses idées

Si les travailleurs peuvent choisir eux-mêmes leurs outils et leur technologie dans le cadre d'un programme Employee Choice, leurs préférences sont claires. 72 % des travailleurs optent pour un Mac et 75 % pour un iPhone. À cet égard, l'expérience utilisateur est un facteur décisif. Pourtant, de nombreux préjugés subsistent au niveau de la direction quant à l'utilisation d'Apple dans les organisations. Nous avons dressé pour vous la liste des principales idées reçues :

1. « Mac est cher ».

Il s'agit là du premier malentendu. Le coût total de possession (ou TCO) est égal ou même inférieur à celui d'infrastructures traditionnelles similaires. Sur l'ensemble du cycle de vie des appareils Mac, les entreprises du monde entier réalisent des économies grâce, notamment, à des coûts de support inférieurs et à des valeurs résiduelles plus élevées. Il est donc indispensable de tenir compte du coût total.



• Investissement à l'achat

En raison des composants haut de gamme, l'investissement initial pour un Mac est légèrement supérieur à celui d'un PC traditionnel. Mais dans le même temps, vous investissez dans une qualité qui garantit une excellente durée de vie. Par ailleurs, Mac est équipé par défaut de macOS et de GateKeeper, tandis que les infrastructures traditionnelles requièrent des investissements supplémentaires en termes de sécurité et d'exploitation. Enfin, grâce à la politique « Zero Touch », vous réalisez des économies non négligeables sur les coûts d'installation. Dans l'ensemble, on peut donc dire que l'investissement total est pratiquement le même pour les deux options.

• Coûts opérationnels

Les coûts de fonctionnement d'un Mac sont réduits, principalement grâce à sa fiabilité et à sa facilité d'utilisation. Les nombreuses options d'économie d'énergie, notamment le mode veille, App Nap et la possibilité de réduire la luminosité de l'écran permettent au Mac d'afficher d'excellents résultats dans ce domaine. De plus, Apple Business Manager veille à ce que tous vos appareils soient mis en service rapidement et sans problème. Enfin, avec une solution UEM (Unified Endpoint Management) comme Intune, les appareils sont préparés automatiquement avant d'être confiés à l'utilisateur final. Vous pouvez accélérer ce processus en simplifiant certaines étapes

de l'assistant de configuration. Tout cela entraîne une diminution des tickets d'assistance et donc des coûts opérationnels.

• Avantages opérationnels

Un aménagement efficace de l'espace de travail est déterminant pour la productivité de la plupart des travailleurs. Les utilisateurs finaux des appareils Mac peuvent compter sur une fiabilité inégalée, moins d'interruptions et de temps perdu... Autant de facteurs qui renforcent leur productivité.

En matière de sécurité, les organisations réalisent d'importants investissements pour se conformer aux lignes directrices. Par ailleurs, elles doivent aussi intervenir en cas d'incidents. La politique de sécurité intégrée aux appareils Mac offre une sécurité optimale sans compromettre l'expérience utilisateur.

Enfin et surtout, la satisfaction de l'utilisateur final constitue un avantage opérationnel. Un travailleur satisfait est à la fois plus engagé, plus efficace et plus fidèle. Tous ces avantages opérationnels, une fois combinés, font de Mac un excellent choix dans le cadre d'un programme CYOD.

• Valeur résiduelle

En fin de vie, la valeur résiduelle d'un Mac est nettement plus élevée que celle d'un PC traditionnel : alors qu'un PC en fin de vie ne vaut plus qu'un fragment de sa valeur initiale, la valeur résiduelle des appareils Mac reste importante. Ce facteur est principalement lié à la robustesse, la fiabilité et la compatibilité des appareils avec les nouveaux systèmes d'exploitation. Les appareils Mac restent donc à jour.

Par conséquent, cette marque offre de belles possibilités d'augmentation de la valeur totale de l'infrastructure informatique au sein d'une organisation et permet de réduire considérablement le TCO.

Mac, trop cher ? Pas si l'on considère le tableau dans son ensemble. Outre la

valeur résiduelle élevée, qui influence positivement le TCO, les faibles coûts opérationnels et les nombreux avantages opérationnels jouent également un rôle important.

2. « Mac, c'est compliqué »

Les gestionnaires informatiques sont rarement enthousiastes à l'idée d'implémenter Mac, car ils sont convaincus que la gestion et l'intégration avec une infrastructure traditionnelle sont extrêmement complexes, voire impossibles. Jusqu'à récemment, c'était effectivement le cas. Mais Microsoft Intune facilite désormais l'intégration et la gestion de Mac in Business. Par ailleurs, plusieurs autres éléments rendent l'intégration et la gestion de Mac particulièrement aisées.

La mise en œuvre et la gestion d'un Mac requièrent une intervention humaine minimale. Pour l'installation, les utilisateurs peuvent compter sur Apple Business Manager, comme indiqué précédemment. Pour une gestion et un déploiement simple et flexible, ils peuvent ensuite s'appuyer sur Unified Endpoint Management (UEM). L'intégration de Mac dans une infrastructure existante est donc tout sauf complexe. En proposant tous ces outils, Apple vise une politique Zero Touch.

3. « Mac est réservé à des domaines spécifiques. »

De nombreuses organisations ne considèrent pas Mac comme une option parce que certaines applications utilisées quotidiennement par leurs équipes ne sont pas disponibles par défaut sur macOS. Sur ce point, il est important de savoir que de nombreuses applications sont aujourd'hui hébergées dans le cloud. Avec Boot Camp (inclus dans macOS), l'installation d'un système d'exploitation Windows sur Mac est un jeu d'enfant. En d'autres termes, il n'existe aucune restriction technique et tous les secteurs peuvent utiliser Mac.

D'Intel à Apple Silicon, what's in it for you ?

La gamme Apple de dernière génération, avec notamment le MacBook Air et l'iPad Pro, est dotée de la révolutionnaire puce M1, qui est (depuis longtemps) la puce de fabrication maison signée Apple. Qu'est-ce que cette puce M1, quelles possibilités offre-t-elle et qu'apporte-t-elle à l'utilisateur professionnel que vous êtes ?

Introduction

Le nouveau MacBook Pro offre des performances révolutionnaires aux utilisateurs professionnels. Le puissant M1 Pro ou le M1 Max, plus puissant encore, traitent les workflows les plus ardues en un rien de temps avec le concours d'une batterie longue durée. Et avec l'impressionnant écran Liquid Retina XDR et aux ports professionnels, le MacBook Pro sublime vos performances.

Une architecture centrale

Normalement, les Mac et PC intègrent plusieurs puces, notamment pour la CPU (le cerveau), les I/O (connectivité) et le cryptage (sécurité). La M1 combine toutes ces technologies dans un seul processeur (SoC - System on a Chip) avec, pour résultat, une intégration sans précédent et des performances accrues pour une très faible consommation d'énergie. La M1 affiche une architecture centrale à mémoire intégrée, et donc une énorme bande passante pratiquement sans décalage. Toutes les technologies intégrées dans le SoC ont dès lors accès aux mêmes données sans avoir à les partager avec plusieurs pools de mémoire, ce qui se traduit par de meilleures performances et une efficacité accrue.

ARM au lieu de x86

La puce M1 d'Apple est un processeur ARM avec les avantages et les inconvénients y afférents. Tous les processeurs d'AMD et d'Intel s'articulent autour de la bonne vieille architecture x86. Au moment de la rédaction de cet article, il ne reste qu'un seul souci - pour qui opte pour une unité M1 - qui, toutefois, est appelé à disparaître au gré des optimisations déployées par les éditeurs de logiciels.

Le grand avantage de ces puces ARM réside

dans leur efficacité de décodage des instructions qu'elles répartissent entre les cœurs disponibles. L'Apple M1 s'avère donc très efficace dans le traitement d'un seul et même thread par cœur (de calcul). Avec les puces x86, c'est l'inverse. Ces CPU sont moins performantes lorsqu'il s'agit de convoier un seul thread (tâche) vers un cœur. C'est en partie pour cette raison qu'AMD et Intel dotent leurs processeurs du multithreading. Ils sont ainsi en mesure d'exécuter des instructions provenant de deux threads différents. Un cœur de processeur x86 ne fonctionne de manière optimale que lorsqu'il doit traiter au moins deux threads. La formule est donc tributaire de l'optimisation des logiciels. Et c'est là précisément l'un des points forts d'Apple. Apple peut se targuer d'un remarquable palmarès en matière d'assistance. Petit bémol potentiel avec les très vieux logiciels dont il est impossible de modifier le code source. Apple a pourtant tenu compte de ce scénario du fait que tous les éditeurs de logiciels n'ont pas les capacités ou la main-d'œuvre d'un Adobe (pour ne citer qu'un des principaux éditeurs de logiciels). Dommage donc pour l'utilisateur professionnel ? Pas nécessairement car voici que se profile «Rosetta».



Rosetta, c'est quoi, c'est qui ?

Hélas, tous les développeurs n'ont pas le temps ou le budget pour permuter rapidement. C'est pourquoi Apple a développé Rosetta. Ce logiciel qui se fait passer pour une puce x86 parvient à faire tourner des applications anciennes ou obsolètes sur M1. En arrière-plan se produit une sorte d'émulation qui permet de continuer à faire tourner des logiciels x86. La formule a-t-elle des inconvénients ? Oui, mais là encore les dégâts sont limités, avec par exemple une perte de performance de l'ordre de 20% par rapport à une version

native du même programme. Néanmoins, la M1 est plus qu'assez rapide pour compenser ces 20%, de sorte que la perte se ressent à peine dans la pratique. Le lecteur attentif doit sans doute se demander à présent si Windows peut encore être installé selon cette formule sur les nouveaux Mac avec Bootcamp. Ce n'est hélas plus le cas du fait que Rosetta est intégrée dans le système d'exploitation macOS. Les applications telles que VMware Fusion ou Parallels Desktop permettent néanmoins de virtualiser une version ARM spéciale de Windows sur les nouveaux Mac.

Qu'en est-il des périphériques ?

La plupart des hardware fonctionnant sans pilote fonctionnent aussi sur les Mac équipés d'une puce Apple M1. On pense notamment au stockage, aux hubs USB et aux diverses interfaces audio. En revanche, si vous utilisez du matériel exotique, veillez toujours à consulter toujours le site web du fabricant.

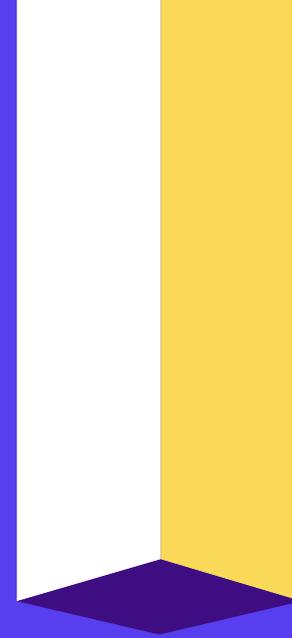
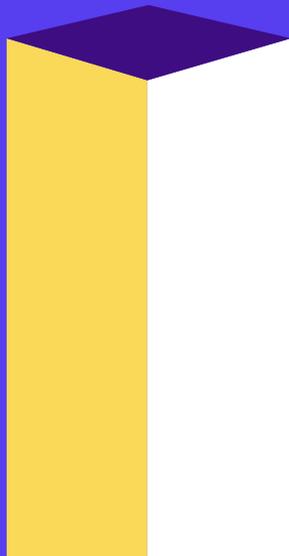
Que nous réserve l'avenir ?

Aujourd'hui, il existe trois variantes de M1. Si la M1 originale combinait quatre cœurs puissants et quatre cœurs économes en énergie, la M1 Pro affiche huit (ou six) de ces

cœurs puissants et seulement deux cœurs économes en énergie. En outre, la M1 Pro est dotée d'une puce vidéo jusqu'à deux fois plus puissante comportant jusqu'à 16 cœurs graphiques. La M1 d'entrée de gamme n'en possède «que» sept ou huit, ce qui permet de connecter aussi plusieurs écrans externes. Apple s'est résolument engagée dans cette voie et tout indique que la prise le support des puces Intel est appelé à disparaître progressivement dans les années à venir.



05



les atouts
d'un
partenaire
comme
econocom

Utilisateurs numériques : des appareils modernes et une expérience utilisateur

Employee Choice favorise la liberté de choix des collaborateurs, mais il augmente la charge de travail de l'employeur. Une expertise technique est nécessaire et de nombreux éléments opérationnels entrent en compte. L'objectif d'Econocom consiste à réduire au strict minimum cette charge de travail supplémentaire. Nous mettons tout en œuvre pour vous soulager, sur le plan technique et opérationnel.

Une approche B2B2C centrée sur l'utilisateur

Les entreprises font appel à notre expertise dans le cadre d'une relation B2B. Mais les services que nous fournissons tiennent toujours compte de l'utilisateur. Nous mettons le collaborateur au premier plan en tant qu'utilisateur final de l'appareil. Et nous obtenons ainsi une approche B2B2C.

• Appareils modernes

En tant qu'intégrateur ICT, Econocom fournit des conseils sur le choix du matériel tout en respectant la feuille de route globale de tout le matériel informatique. Le catalogue personnalisé est déterminé en concertation avec le département IT, et adapté aux personas définis au préalable.

Econocom est le seul Apple Authorised Enterprise Reseller de Belgique.



• Services sur le lieu de travail

Econocom assure une gestion professionnelle du parc informatique livré (hardware et software). Gestion des points terminaux, gestion et déploiement des applications, sécurité, gestion des identités et accès, et toute autre tâche pouvant aider l'utilisateur final à travailler de manière efficace et productive. L'intégration aux outils existants est également possible en vue d'une automatisation IT.

• Expérience utilisateur

Fort de ses compétences en matière de gestion de services, Econocom offre un soutien aux utilisateurs. Mais ce n'est pas tout. Le digital scoring permet de mesurer l'expérience utilisateur : quel est le degré de satisfaction réel de l'utilisateur dans son espace de travail ? Cela permet à l'organisation de mieux identifier les priorités concernant l'adoption de la transformation digitale et d'améliorer proactivement la productivité et l'efficacité.

• As-a-service

Nos solutions sont élaborées dans le cadre d'un contrat de service basé sur un principe de prix par mois, qui comprend aussi les services.

Le financement offre une certaine flexibilité et allège la pression d'investissement qui pèse sur votre entreprise. Vous pouvez alors vous concentrer pleinement sur votre croissance. Quelque 70 % de nos clients n'ont pas de stratégie concrète en matière de fin de vie des appareils. Chez Econocom, la fin de la période contractuelle est axée sur la circularité. Nous récupérons les appareils et leur offrons une nouvelle vie de manière responsable.

Laisser vos collaborateurs choisir eux-mêmes leurs appareils ?

Grâce à une expertise qui dépasse l'informatique et couvre tous les aspects opérationnels, nous pouvons vous soulager d'une grande partie de votre charge de travail. Des appareils aux services, en passant par la gestion et l'expérience utilisateur. Envie d'en savoir plus ?

CONTACTEZ UN EXPERT

Belgique

Leuvensesteenweg 510
1930 Zaventem
marketing.be@econocom.com

Luxembourg

4, rue d'Arlon
L-8399 Windhof
+39 55 50 226



Authorised
Enterprise Reseller



econocom