



## LIVRE BLANC

# Améliorer la productivité des professionnels en entreprise : des nouveaux défis et opportunités pour les Directions informatiques en Europe de l'Ouest

Sponsorisé par Adobe

Melissa Webster  
Septembre 2012

## SYNTHESE DE L'ETUDE

En juin 2012, IDC a entrepris une enquête d'envergure mondiale auprès d'utilisateurs professionnels d'outils bureautiques (appelés dans cette étude les "professionnels en entreprise") et de professionnels de l'informatique au États-Unis, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Australie et au Japon. Le but était de mieux comprendre les besoins et les difficultés de ces professionnels en entreprise. Un des objectifs essentiels de notre enquête était d'identifier les principaux facteurs de perte de temps et les possibilités de s'attaquer au problème de la productivité des employés. Ce document fait état de nos conclusions et présente des recommandations destinées aux directions informatiques.

Notre enquête montre que les professionnels en entreprise en Europe occidentale perdent beaucoup de temps chaque semaine à gérer un vaste éventail de difficultés relatives à l'utilisation de documents. Cette perte de temps coûte à l'entreprise 14 492 € par professionnel en entreprise et se double d'une perte de productivité totale de 19,5 % pour l'organisation.<sup>1</sup> Dans une organisation de 1 000 personnes, parvenir à régler ces problèmes de perte de temps équivaldrait à embaucher 195 nouveaux employés.

Cette nouvelle devrait être bien accueillie par les dirigeants qui cherchent à redéployer les ressources en vue de favoriser l'innovation, d'accroître les profits et d'être concurrentiels sur les nouveaux marchés. Elle devrait également attirer l'attention des responsables informatiques chargés d'accroître la productivité au sein de l'entreprise. Lors de l'enquête d'IDC de 2011 réalisée aux États-Unis et en Europe occidentale, les responsables informatiques ont placé l'augmentation de la productivité en troisième place sur la liste des initiatives métier à l'origine des investissements informatiques pour l'année 2012, juste derrière la réduction des coûts de l'entreprise et l'amélioration des processus métier.<sup>2</sup>

Les directions informatiques font aujourd'hui face à ces enjeux en investissant dans des outils de collaboration. Interrogés au sujet des initiatives clés des directions informatiques pour 2012, les responsables informatiques ont placé les outils de collaboration de l'organisation en troisième position, derrière les services Cloud et la consolidation/virtualisation et devant les technologies analytiques et *Big Data*, la consolidation du portefeuille applicatif, la gestion de la sécurité et des risques et un très grand nombre d'autres initiatives clés des directions informatiques. Le fait de convertir les investissements liés aux outils de collaboration en gains de productivité réels s'est avéré assez aléatoire par le passé, comme le montre une décennie d'études IDC sur les coûts cachés du travail centré sur l'information. Quels sont les obstacles ?

<sup>1</sup> Reportez-vous à l'annexe pour connaître la méthodologie de l'enquête et le mode de calcul des coûts.

<sup>2</sup> *The CIO Agenda for 2012 and Beyond: A Look at CIO Sentiment and Priorities* (Agenda du directeur informatique pour 2012 et au-delà : regard sur les opinions et les priorités du directeur informatique), IDC #233098, février 2012

L'une des principales conclusions de notre étude de juin 2012 est que le travail centré sur l'information s'appuie par nature sur une grande quantité de documents. Une grande partie du temps de travail des professionnels en entreprise implique d'une façon ou d'une autre l'utilisation de documents ou de formulaires : il peut s'agir d'effectuer des recherches et de compiler des informations pour des documents, de consulter, valider ou signer des documents, de gérer le processus de relecture des documents, ou d'utiliser des formulaires et les données qu'ils contiennent. Les outils de collaboration polyvalents ne répondent pas aux besoins des professionnels en entreprise relatifs à ces activités *basées sur les documents*.

En l'occurrence, les professionnels en entreprise ont besoin d'outils et de meilleures pratiques les rendant plus productifs dans les domaines suivants :

- création et gestion des documents ;
- collaboration autour des documents et travail avec des formulaires ;
- travail sur des documents utilisant des appareils mobiles.

Notre enquête de 2012 a également permis de découvrir qu'il existe des écarts de perception importants entre les professionnels en entreprise et les directions informatiques au regard des besoins actuels et futurs. Ces écarts ne feront que se creuser avec le développement rapide du Cloud et de l'informatique mobile. Il est essentiel de combler ces écarts de perception pour que les directions informatiques réalisent leurs objectifs clés d'amélioration de la productivité, et le présent document a pour objectif de les aider à y parvenir.

## **CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DU TRAVAIL CENTRÉ SUR L'INFORMATION**

Si nous prenons le temps de réfléchir à la façon dont le travail centré sur l'information a évolué ces dix dernières années, nous nous apercevons que de nombreux changements ont été spectaculaires. Aujourd'hui, un pourcentage beaucoup plus élevé de collaborateurs travaillent à distance ou d'un bureau à domicile et les groupes de travail sont constitués de membres répartis dans le monde entier. Les conférences vidéo et Internet et les outils tels que la messagerie instantanée et les réunions instantanées permettent aux personnes de collaborer en temps réel quels que soient les distances, les fuseaux horaires et les limites organisationnelles. Par ailleurs, les appareils mobiles leur permettent de rester productifs pendant leurs déplacements. De plus en plus, les réseaux sociaux d'entreprise permettent aux professionnels en entreprise de partager et de trouver des informations pertinentes, de repérer les compétences dont ils ont besoin et de constituer des groupes auto-organisés.

Il ne vient à l'idée de personne de soutenir que les investissements en matière d'outils de collaboration n'ont pas généré de retours sur investissements. Ils en ont évidemment généré. Dans le même temps, comme le montrent les recherches que nous avons menées ces dix dernières années sur les coûts cachés liés au travail centré sur l'information, les professionnels en entreprise continuent à consacrer un nombre d'heures important chaque semaine à toutes sortes d'activités non productives.

De nombreux facteurs peuvent manifestement contribuer à cette perte de productivité. Dans certains cas, des processus d'entreprise inefficaces et le manque d'automatisation en sont la cause. Dans une certaine mesure, c'est la multiplication des applications qui oblige le professionnel en entreprise à assurer « le lien » entre plusieurs systèmes.

Pour acquérir une meilleure connaissance de la nature du travail centré sur l'information aujourd'hui, et mieux connaître les activités qui coûtent du temps aux professionnels en entreprise, l'IDC a mené une enquête au niveau mondial et interrogé 1 200 professionnels en entreprise et de l'informatique aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Australie et au Japon en juin 2012. Les résultats de notre enquête mettent en lumière des différences de perception importantes entre les professionnels en entreprise d'une part et les responsables informatiques d'autre part sur les besoins actuels et futurs. Ils mettent par ailleurs en évidence des possibilités d'améliorer la productivité des collaborateurs. Ce document offre une analyse détaillée de nos conclusions pour l'Europe occidentale.

## Le travail centré sur l'information implique une grande quantité de documents.

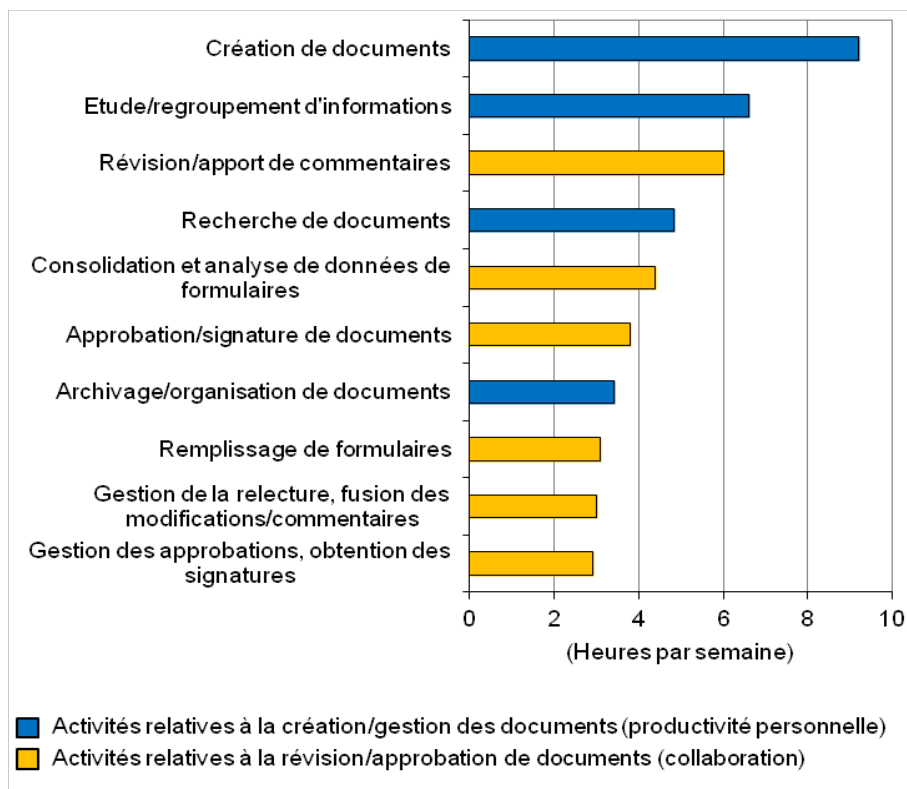
Notre enquête révèle que les professionnels en entreprise passent la plus grande partie de leur temps de travail hebdomadaire à effectuer au moins une activité liée à des documents (voir Figure 1).

Les professionnels en entreprise passent la plus grande partie de leur temps de travail chaque semaine à effectuer au moins une activité liée à des documents

**FIGURE 1**

Le travail centré sur information pratiqué en Europe occidentale a une très forte composante documentaire

Q. Lors d'une semaine de travail classique, combien d'heures pensez-vous consacrer aux activités relatives aux documents suivantes ?



n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarques : Plusieurs réponses étaient autorisées.

Le total s'élève à 47,1 heures, soit plus que les 44,3 heures de travail hebdomadaires déclarées par les professionnels en entreprise. Les calculs qui suivent sont réalisés à partir du chiffre le plus élevé (47,1) (reportez-vous à la méthodologie proposée dans l'Annexe).

Source : Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise), IDC, juin 2012

Les professionnels en entreprise consacrent environ la moitié de leur temps à des activités liées à la création et à la gestion de documents, et notamment à la recherche et à la collecte d'informations pour des documents, à la recherche de documents et à l'archivage et l'organisation de documents. Il s'agit de temps passé à travailler individuellement, pendant lequel des outils permettant d'améliorer la productivité personnelle entrent en jeu.

Les professionnels en entreprise consacrent la moitié de leur temps à des activités liées à la création ou à la gestion de documents, et l'autre à des activités impliquant une collaboration sur des documents.

Ils passent l'autre moitié de leur temps à effectuer des activités impliquant une collaboration sur des documents : faire relire et approuver leurs documents, fusionner les modifications et les commentaires de plusieurs relecteurs/versions en un seul document, gérer les approbations et obtenir les signatures, apposer des cachets ou une marque d'homologation quelconque, examiner les documents reçus de la part d'autres personnes et leur renvoyer des commentaires, approuver ou signer les documents, et gérer les formulaires ou les données qu'ils contiennent. Environ les deux tiers de ce temps sont consacrés à la collaboration avec des personnes qui ne sont pas proches géographiquement : membres d'une équipe de professionnels en entreprise travaillant sur d'autres sites, personnes appartenant à d'autres groupes et personnes en dehors de l'organisation. C'est là que les outils de collaboration permettent d'abolir les distances, les fuseaux horaires et les frontières organisationnelles.

Les professionnels en entreprise d'aujourd'hui ont de plus en plus besoin de travailler pendant leurs déplacements. La plupart veulent utiliser leurs appareils mobiles pour réaliser les tâches liées à des documents qu'ils effectuent habituellement sur leurs PC. Tous ces appareils sont connectés au réseau et au système de messagerie électronique de l'entreprise, ce qui complique la gestion des réseaux et des applications pour les directions informatiques.

Les professionnels en entreprise doivent être en mesure de travailler pendant leurs déplacements à l'aide de smartphones et de tablettes. La plupart veulent utiliser leurs appareils mobiles pour effectuer les tâches liées à des documents qu'ils effectuent habituellement sur leurs PC.

En outre, comme le montre notre enquête, la tendance BYOD (Bring your own device - « j'apporte mon appareil ») a commencé à s'enraciner en Europe occidentale : 13 % des smartphones qu'utilisent les professionnels en entreprise au travail, et plus d'un tiers des tablettes sont des articles de type BYOD (« j'apporte mon appareil »). Ce phénomène accentue encore les difficultés liées à la sécurité des documents et des applications, et force les directions informatiques à repenser leur approche de la gestion des périphériques et de l'information.

Dans tous les cas, l'exigence de mobilité n'est pas un facteur que les directions informatiques peuvent ignorer, qu'ils le veuillent ou non. Actuellement, elle concerne les professionnels en entreprise à tous les niveaux de l'organisation, des cadres dirigeants jusqu'à la base.

---

## **Les professionnels en entreprise consacrent chaque semaine des heures à gérer des difficultés liées à des documents**

Malgré des investissements importants dans les outils de productivité personnelle et des applications de collaboration réalisés ces dernières années, les professionnels en entreprise d'Europe occidentale consacrent un pourcentage élevé de leur temps (43,3 %) à traiter toutes sortes de problèmes et désagréments liés au travail sur des documents. (Voir la Figure 2).

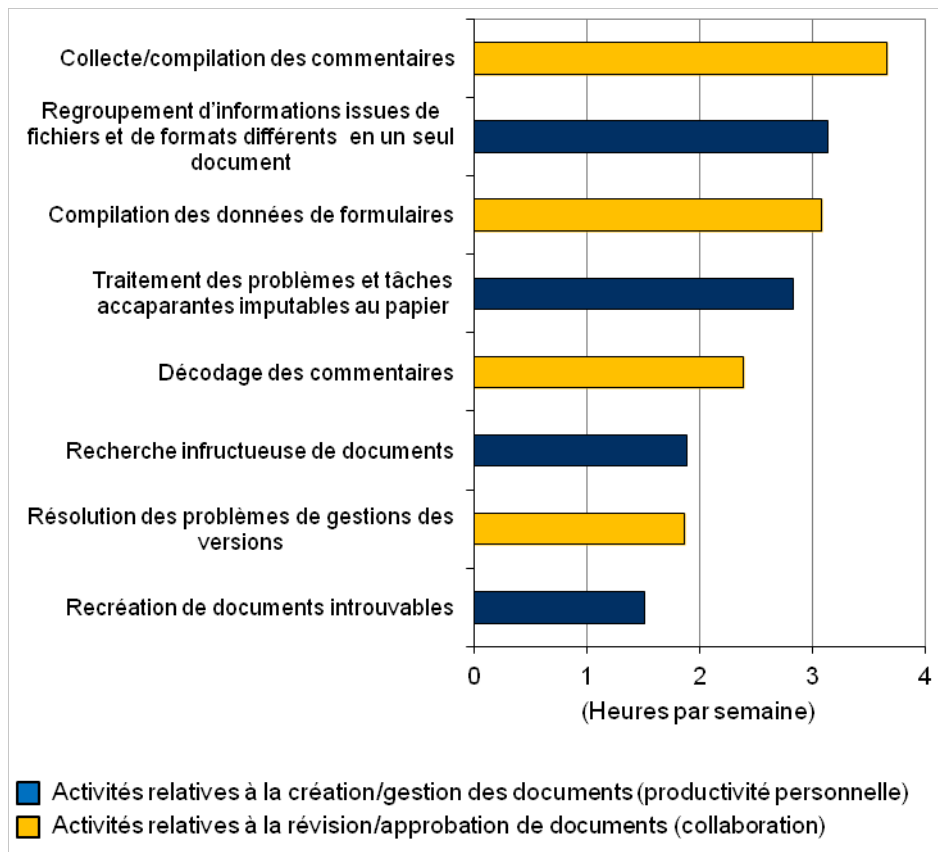
Le coût des pertes de temps dues au traitement des difficultés liées aux documents s'élève pour l'entreprise à 14 492 € par professionnel en entreprise et par an rien qu'en termes de rémunération.

Comme le montrent nos études, la plus grande partie de ce temps est du temps perdu : IDC estime que les pertes de temps coûtent à l'entreprise 14 492 € par professionnel en entreprise et par an rien qu'en termes de rémunération.

**FIGURE 2**

Les professionnels en entreprise consacrent un pourcentage important de leur temps à traiter différentes difficultés liées aux documents

Q. *Beaucoup d'activités peuvent exiger une quantité de temps supplémentaire pendant le travail sur des documents. Combien de temps consacrez-vous par semaine à chacune des activités suivantes ?*



n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarques :

Plusieurs réponses étaient autorisées.

Au total, 20,4 heures, soit 43,3 % du temps est consacré aux activités mentionnées dans la Figure 1.

Source : *Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise)*, IDC, juin 2012

Les sections suivantes de cette enquête examinent plus en détail les trois domaines que nous avons mis en évidence plus haut. Il s'agit selon nous de ceux que l'informatique doit cibler pour améliorer la productivité : la création et la gestion des documents (productivité personnelle), la collaboration avec d'autres personnes autour de documents et le travail sur documents à partir d'appareils mobiles. Nous pensons que les directions informatiques ont la possibilité d'apporter des améliorations en contrepartie d'un coût limité.

## ACCROISSEMENT DE LA PRODUCTIVITÉ PERSONNELLE DES PROFESSIONNELS EN ENTREPRISE

Commençons par les difficultés liées à la productivité personnelle des professionnels en entreprise. Les professionnels en entreprise d'Europe occidentale consacrent 9,4 heures par semaine à gérer des difficultés entourant la création et la gestion des contenus (voir le tableau 1). La plus grande partie de ce temps est du temps perdu.

Les recherches infructueuses et les occasions manquées de réutiliser des contenus représentent une perte de temps, et au moins un quart du temps de travail des professionnels en entreprise consacré à résoudre les problèmes que posent des documents papier et à rassembler des informations issues de plusieurs sources en un seul document sont également une perte de temps. Cela signifie qu'ils perdent 4,9 heures par semaine à résoudre des difficultés relatives à la création et à la gestion de documents.

Les professionnels en entreprise consacrent 9,4 heures chaque semaine à résoudre des difficultés liées à la création et à la gestion des documents. Au moins 4,9 heures de ce temps est du temps perdu.

**TABLEAU 1**

Temps passé/perdu par un professionnel en entreprise dans le traitement de difficultés liées à sa productivité personnelle en Europe occidentale

	Heures passées par semaine	% du temps passé	Heures perdues par semaine	% de temps perdu	% de productivité organisationnelle perdu
Rassemblement d'informations issues de fichiers et de formats différents dans un seul document	3,1	6,7 %	0,8	1,7 %	1,3 %
Traitement des difficultés et des tâches accaparantes liées aux documents papier	2,8	6,0 %	0,7	1,5 %	1,2 %
Recherche infructueuse de documents	1,9	4,0 %	1,9	4,0 %	3,2 %
Recréation de documents, dont la version actuelle ou correcte est introuvable ou a été perdue	1,5	3,2 %	1,5	3,2 %	2,6 %
<b>Total</b>	<b>9,4</b>	<b>19,9 %</b>	<b>4,9</b>	<b>10,4 %</b>	<b>8,4 %</b>

n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarques :

Les pourcentages sont calculés en fonction des 47,1 heures hebdomadaires consacrées à la réalisation des activités de la Figure 1, 80,6 % des collaborateurs étant des professionnels en entreprise (reportez-vous à la méthodologie proposée dans l'Annexe).

Les chiffres figurant dans ce tableau peuvent ne pas être tout-à-fait exacts suite à l'application de règles d'arrondi.

Source : Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise), IDC, juin 2012

Le temps consacré aux activités de création et de gestion de documents coûte à l'entreprise 6 250 € par professionnel en entreprise et par an. Le coût de la productivité perdue est important quand il est rapporté à l'ensemble de l'organisation : il représente un total de 8,4 % de perte de productivité pour l'entreprise. La suppression des pertes de temps dues à la création et à la gestion des documents équivaut à l'ajout de 84 nouveaux collaborateurs dans une société employant 1 000 personnes.

Le temps consacré aux activités de création et de gestion de documents coûte à l'entreprise 6 250 € par professionnel en entreprise et par an.

## Persistance des documents papier : un facteur non négligeable

Malgré les tentatives de suppression dont il a fait l'objet via l'automatisation des documents et d'autres technologies au fil des ans, le papier continue à régner. Nous avons demandé aux professionnels en entreprise d'Europe occidentale de nous indiquer quel pourcentage de leur temps de travail total sur des documents ils consacraient spécifiquement aux documents papier plutôt qu'à leurs homologues électroniques. La réponse est 21,9 %. L'utilisation du papier baisse, mais faiblement : 38,1 % des professionnels en entreprise d'Europe occidentale déclarent que le pourcentage de documents papier qu'ils traitent a baissé au cours de l'année passée, mais 13,3 % d'entre eux déclarent qu'il a augmenté. Comme nous l'avons vu plus haut, le traitement des difficultés et des tâches accaparantes relatives à des documents papier prend 2,8 heures sur le temps d'un professionnel en entreprise chaque semaine.

Parmi les raisons expliquant la persistance des documents papier, citons la nécessité d'utiliser des signatures physiques (et le manque d'aisance vis-à-vis des signatures électroniques), les vieilles habitudes, les besoins d'archivage ou de présentation de documents sous forme imprimée (ou le remplissage manuel des formulaires), et la nécessité d'imprimer des documents à utiliser sur le terrain lorsqu'il est difficile d'emporter un PC.

Les directions informatiques sont conscientes que la confiance dans les documents imprimés persiste : plus d'un tiers des informaticiens interrogés déclarent que les systèmes de l'entreprise sont encore trop axés sur le papier. Cependant, le service informatique sous-estime l'impact de cet état de fait à la fois sur la productivité et sur les coûts.

### *Implications pour les directions informatiques*

L'informatique doit porter davantage son attention sur la productivité personnelle des professionnels en entreprise s'agissant de la création et de la gestion de documents, et de la suppression des pertes de temps. La gestion de contenu et les technologies de recherche ne représentent qu'une partie de la réponse.

Les directions informatiques doivent s'impliquer aux côtés des professionnels en entreprise pour définir des stratégies visant à réduire les besoins en papier et à améliorer l'efficacité des processus métier exigeant une transition entre le papier et les autres formes de documents. Les documents papier ne facilitent pas les recherches et sont difficiles à gérer, et nous pensons que la persistance des documents et des formulaires papier dans l'entreprise contribue aux facteurs de perte de temps décrits dans le tableau 1. La capture, les signatures électroniques (lorsqu'elles sont valables et reconnues sur le plan légal), l'archivage protégé et autres technologies de documents peuvent permettre de résoudre de nombreuses causes profondes du maintien de la dépendance vis-à-vis du papier. L'utilisation croissante des tablettes peut également y contribuer : l'enquête d'IDC montre que les utilisateurs de tablettes impriment beaucoup moins de documents. Nous pensons que les professionnels en entreprise sont conscients des inconvénients de l'utilisation de documents papier et recherchent de l'aide auprès des directions informatiques par le biais de nouveaux outils et de meilleures pratiques.

Les "technologies orientées documents" permettent également plus facilement aux professionnels en entreprise de rassembler des données issues de formats/sources électroniques différents pour créer de nouveaux documents, et de créer des « collections » de documents liés entre eux pouvant être gérées comme des objets uniques, avec des métadonnées améliorant la détection de contenu.

Le papier continue à jouer un rôle prépondérant : actuellement, 21,9 % du temps que les professionnels en entreprise consacrent au traitement des documents est passé à travailler sur des documents papier.

La capture, les signatures électroniques (lorsqu'elles sont valables et reconnues sur le plan légal), l'archivage protégé et autres technologies de documents peuvent permettre de résoudre de nombreuses causes profondes du maintien de la dépendance vis-à-vis du papier.

Les "technologies orientées documents" facilitent la collecte d'informations issues de formats/sources différents, la création de nouveaux documents à partir d'un contenu existant et la création de collections de documents liés entre eux.

## RÉPONDRE AUX BESOINS DES PROFESSIONNELS EN ENTREPRISE EN MATIÈRE DE COLLABORATION SUR DES DOCUMENTS

Comme nous l'avons dit plus haut, le travail sur l'information pratiqué en Europe occidentale est extrêmement collaboratif : en moyenne, les professionnels en entreprise passent un peu plus de la moitié de leur temps à collaborer avec d'autres personnes, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation. La plus grande partie de ce temps est consacrée à la collaboration avec des personnes basées sur d'autres sites, dans d'autres services ou dans d'autres entreprises, ce qui souligne le besoin de disposer d'outils facilitant la collaboration par-delà les distances, les fuseaux horaires et les frontières organisationnelles.

Le temps passé à la collaboration inclut le temps consacré aux processus de relecture et de validation des documents, et au traitement des formulaires et des données recueillies par le biais de formulaires. Les professionnels en entreprise passent un quart de leur temps de travail à traiter des difficultés liées à la relecture et à l'approbation des documents, et au travail avec des formulaires (voir le tableau 2).

Là encore, la plus grande partie de ce temps est perdue. Le temps consacré à la résolution des problèmes de gestion de versions créés par des processus de collaboration inadaptés et la compilation de données issues de formulaires (une tâche qui réclame une meilleure automatisation) représente du temps perdu. De même, nous estimons qu'un quart du temps de travail que les professionnels en entreprise consacrent à rassembler et à analyser les réponses pourrait être supprimé grâce à l'utilisation de meilleurs outils de collaboration basés sur les documents.

Les professionnels en entreprise passent un quart de leur temps de travail hebdomadaire à traiter des difficultés liées à la relecture et à l'approbation des documents, et au travail avec des formulaires.

**TABLEAU 2**

Temps passé/perdu par un professionnel en entreprise pour le traitement de difficultés liées à la collaboration en Europe occidentale

	Heures passées par semaine	% du temps passé	Heures perdues par semaine	% de temps perdu	% de productivité organisationnelle perdu
Regroupement des commentaires de tous et compilation en un seul document	3,7	7,8 %	0,9	1,9 %	1,6 %
Compilation des données de formulaires	3,1	6,6 %	3,1	6,6 %	5,3 %
Analyse des retours	2,4	5,1 %	0,6	1,3 %	1,0 %
Problèmes de gestion de versions créés par des processus d'acheminement, de révision, d'approbation et de signature inadaptés	1,9	4,0 %	1,9	4,0 %	3,2 %
Total	11,0	23,4 %	6,5	13,7 %	11,1 %

n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarques :

Les pourcentages sont calculés en fonction des 47,1 heures hebdomadaires consacrées à la réalisation des activités de la Figure 1, 80,6 % des collaborateurs étant des professionnels en entreprise (reportez-vous à la méthodologie proposée dans l'Annexe).

Les chiffres figurant dans ce tableau peuvent ne pas être tout-à-fait exacts suite à l'application des règles d'arrondi.

Source : Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise), IDC, juin 2012



Cela s'élève à 6,5 heures de temps perdu par semaine, pour un coût annuel de 8 242 € par professionnel en entreprise. Là encore, le coût de la perte de productivité pour l'entreprise est énorme : baisse de 11,1 % de la productivité totale. La résolution de ce problème de perte de temps équivaut à l'embauche de 111 nouveaux collaborateurs dans une société employant 1 000 personnes.

Les professionnels en entreprise perdent environ 6,5 heures par semaine à résoudre des problèmes de collaboration sur des documents, soit un coût annuel de 8 242 € pour chaque professionnel en entreprise.

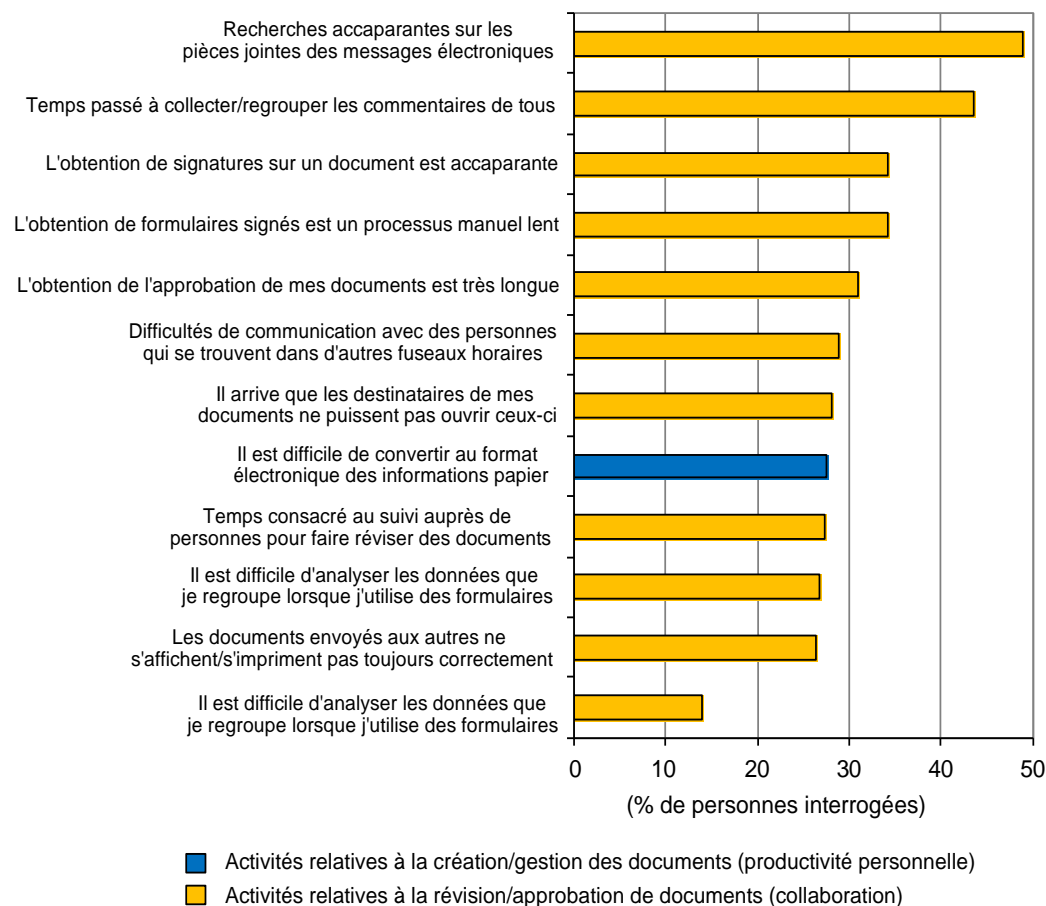
### Besoin en collaboration basée sur des documents

Le temps consacré aux processus de modification, de relecture et d'approbation à la gestion de formulaires est associé à toutes sortes d'inconvénients, que l'amélioration des processus de collaboration autour des documents peut atténuer ou supprimer intégralement. (voir Figure 3).

**FIGURE 3**

Inconvénients pour les professionnels en entreprise relatifs au travail sur des documents en Europe occidentale

Q. Quels sont les principaux inconvénients que vous rencontrez lorsque vous travaillez sur des documents ?



n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarque : Le schéma indique le pourcentage de personnes interrogées ayant attribué la note 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie qu'elles ne sont pas du tout d'accord, et 5, qu'elles sont tout à fait d'accord.

Source : Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise), IDC, juin 2012

Ces résultats suggèrent que les applications de collaboration à caractère général fournies aux professionnels en entreprise par le passé (notamment la messagerie électronique, les sites d'équipes, les outils de conférence et autres) ne correspondent pas à la nature très "orientée documents" du travail centré sur l'information : les professionnels en entreprise ont besoin d'assistance en matière de *collaboration basée sur des documents* (voir Figure 4). Les fonctionnalités nécessaires incluent :

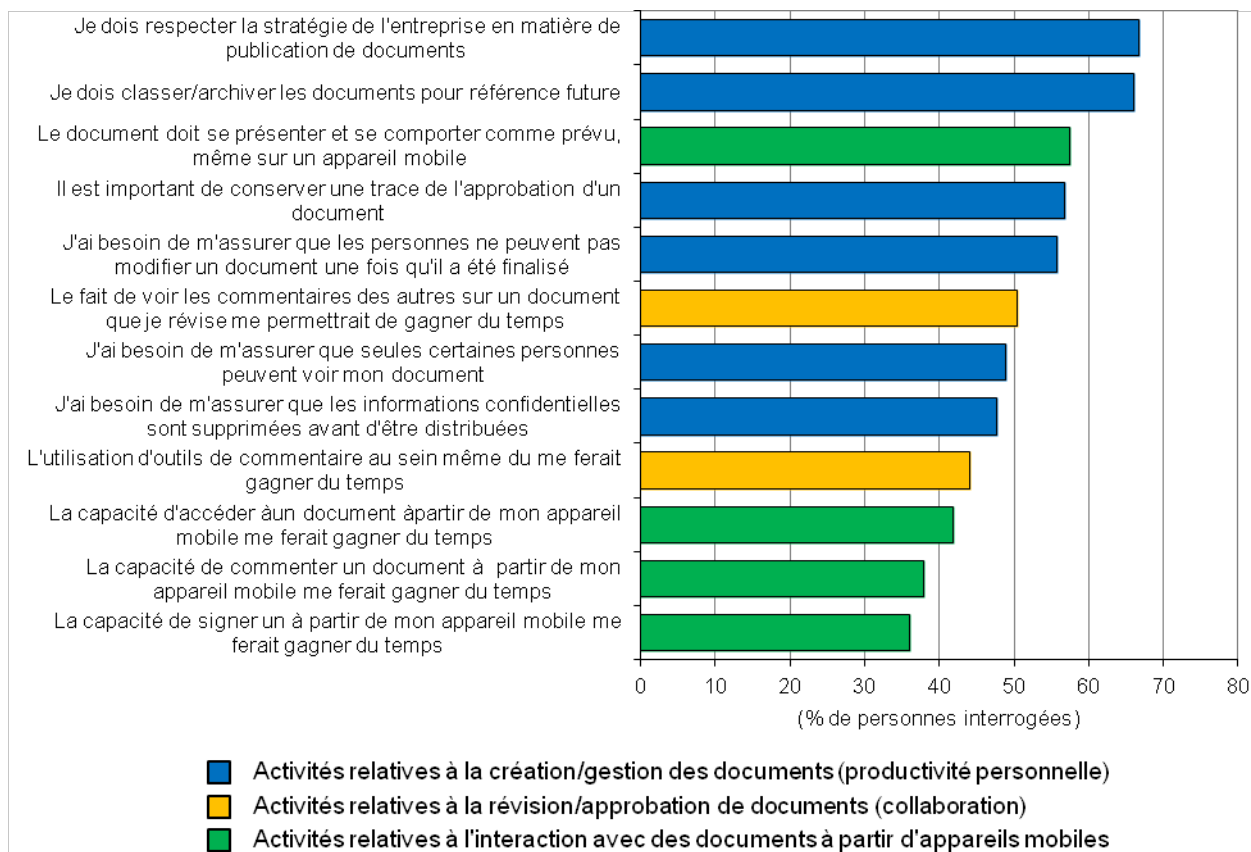
- ☒ **Les commentaires et annotations.** Deux tiers des professionnels en entreprise d'Europe occidentale déclarent que la possibilité de voir les commentaires des autres sur les documents qui leur ont été confiés pour relecture et/ou l'utilisation d'outils de commentaires et d'annotations au sein du document lui-même leur ferait gagner du temps.
- ☒ **La préservation des documents.** Plus d'un quart des professionnels en entreprise d'Europe occidentale déclarent que les destinataires des documents ne peuvent pas toujours les ouvrir (car ils n'utilisent pas les mêmes outils bureautiques) ; de même, plus d'un quart d'entre eux déclarent que les destinataires de leurs documents ne peuvent pas toujours les afficher ou les imprimer correctement. Dans l'ensemble, plus d'un tiers des professionnels en entreprise d'Europe occidentale citent l'un de ces deux désagréments ou les deux. Les professionnels en entreprise officiant dans des entreprises plus petites sont souvent davantage concernés que ceux des grandes sociétés, probablement parce que ces dernières ont normalisé leurs logiciels bureautiques à plus grande échelle. Il s'agit cependant toujours d'un point problématique pour les professionnels en entreprise à tous les niveaux.
- ☒ **Les formulaires électroniques.** Les flux de travail relatifs aux formulaires sont un inconvénient pour la moitié des professionnels en entreprise. Les professionnels en entreprise d'Europe occidentale passent 7,5 heures par semaine à remplir des formulaires et à compiler/analyser les informations qu'ils ont recueillies par le biais de formulaires, et près de la moitié de ce temps est perdu. Aujourd'hui, il s'agit la plupart du temps d'une opération manuelle : seuls 4 % des professionnels en entreprise interrogés d'Europe occidentale utilisent des produits de formulaire électronique.
- ☒ **Les signatures et approbations.** Les professionnels en entreprise d'Europe occidentale consacrent 6,7 heures par semaine à obtenir des signatures sur les documents et l'approbation de ces documents, et à eux-mêmes signer et approuver des documents. Il s'agit là d'une bonne cible pour une meilleure automatisation.
- ☒ **La sécurité et la gouvernance des documents.** Les inquiétudes liées à la sécurité commencent au moment où un document quitte les mains de son auteur (en particulier lorsqu'il est partagé avec des collaborateurs externes).

Les applications de collaboration polyvalentes ne sont pas parfaitement adaptées à la nature orientée documents du travail d'information : les professionnels en entreprise ont besoin d'aide pour la *collaboration basée sur des documents*.

**FIGURE 4**

**Besoins spécifiques des professionnels en entreprise en matière de documents en Europe occidentale**

Q. *Concernant vos besoins spécifiques en matière de travail avec des documents, veuillez attribuer une note aux éléments suivants...*



n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarque : Le schéma indique le pourcentage de personnes interrogées ayant attribué la note 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie qu'elles ne sont pas du tout d'accord, et 5, qu'elles sont tout à fait d'accord.

Source : *Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise)*, IDC, juin 2012

**Importance de la collaboration externe**

La direction informatique sous-estime considérablement l'importance de la collaboration externe pour les professionnels en entreprise de l'entreprise. Nous avons demandé aux collaborateurs des directions informatiques interrogés en Europe occidentale le pourcentage de leurs collaborateurs qui collaborent avec des personnes extérieures à l'entreprise. Leur réponse a été de 23,4 % seulement (ils ont indiqué un nombre à peine supérieur lorsqu'on leur a demandé ce que serait ce pourcentage d'ici à deux ans). En fait, 91,4 % des professionnels en entreprise collaborent déjà avec des personnes extérieures à l'entreprise à intervalle hebdomadaire, et le professionnel en entreprise moyen consacre 4,8 heures à cette tâche chaque semaine.

Les services informatiques sous-estiment considérablement l'importance de la collaboration externe. Une grande majorité de professionnels en entreprise collaborent avec des personnes extérieures à l'entreprise à intervalle hebdomadaire.

## Adoption d'applications SaaS

Au sein des entreprises dont les directions informatiques ne répondent pas aux besoins en collaboration externe des professionnels en entreprise, ces derniers conçoivent leurs propres stratégies. Le besoin de collaboration simplifiée et de partage avec des personnes extérieures à l'organisation a entraîné l'adoption par les utilisateurs de services de téléchargement/de partage de fichiers de type Cloud (SaaS) dont beaucoup sont davantage destinés au Grand Public qu'au monde entreprises.

Les directions informatiques d'entreprise d'Europe occidentale sont conscientes de ce phénomène et s'efforcent d'y répondre en mettant en place des stratégies. Ces stratégies sont diverses et consistent notamment à interdire aux collaborateurs d'utiliser des services SaaS qui ne sont pas expressément validés et pris en charge par le service informatique (54,4 %), à tenter de les dissuader d'utiliser ces services (18,9 %), ou au contraire à capituler et à permettre aux utilisateurs de faire comme bon leur semble (4,4 %). De plus en plus, les directions informatiques s'engagent auprès des utilisateurs pour connaître leurs besoins en matière de mise en place de solutions pouvant les épauler. Ces solutions doivent permettre aux directions informatiques de garder le contrôle de l'informatique et d'assurer la sécurisation des données (15,6 %). Certains services informatiques adoptent une stratégie favorisant les applications Cloud (6,7 %).

Le SaaS est bien présent à l'esprit des directions informatiques : un cinquième des applications pour professionnels en entreprise d'Europe occidentale sont aujourd'hui de type SaaS et les professionnels de l'informatique interrogés tablent sur une augmentation de plus d'un tiers de ce pourcentage sur les deux années à venir. Le service informatique prévoit d'accroître l'utilisation des applications en mode SaaS sur un vaste éventail de cas de collaboration, notamment pour la messagerie/les agendas électroniques, les formulaires en ligne, les conférences vidéo et Internet, les sites d'équipe, le partage de fichiers en ligne et les signatures électroniques.

Comme nous l'avons appris grâce à d'autres études IDC, les problèmes de conformité avec la législation d'un pays appliquant les directives de protection des données de l'UE jouent un rôle pour décider où et de quelle façon les services Cloud sont utilisés. Néanmoins, les délais actuels de deux ans sont vraiment longs, et nous pensons que les directions informatiques doivent être plus agressives, en particulier en ce qui concerne la collaboration externe. Seuls 22,8 % des entreprises informatiques d'Europe occidentale ont déployé une solution extranet SaaS pour au moins 10 % de leurs utilisateurs. Les efforts passés visant à développer et à déployer des réseaux extranet pour répondre aux besoins en collaboration extérieure des utilisateurs n'ont pas été tout à fait satisfaisants : 40,6% des personnes interrogées appartenant à des directions informatiques déclarent que le fait de créer des réseaux extranet pour permettre la collaboration et le partage sécurisés de fichiers est une approche onéreuse et qu'ils ont besoin d'une meilleure solution. Le SaaS ouvre ici des perspectives pour l'avenir. Parmi les autres cas d'utilisation prometteurs pour le SaaS que les directions informatiques doivent étudier, citons l'adoption de formulaires en ligne, le partage de fichiers en ligne et les signatures électroniques lorsque la législation l'autorise et lui donne force de loi.

## Sécurité des documents et des applications

Bien que la moitié des membres des directions informatiques ayant répondu à l'enquête en Europe occidentale estiment que faciliter/améliorer la collaboration avec des personnes extérieures à l'organisation est important pour les utilisateurs, les directions informatiques sont extrêmement préoccupées par la sécurité des informations échangées : les trois quarts pensent qu'il est primordial d'assurer la sécurité et la confidentialité des informations contenues dans les documents et les fichiers, en particulier lorsque ceux-ci voyagent au-delà du firewall de l'entreprise. L'inquiétude des directions informatiques semble être fondée : 21,7 % des sondés affirment que leur entreprise a connu une fuite d'information au cours des 12 derniers mois (voir Figure 5).

21,7 % des personnes interrogées appartenant à un service informatique en Europe occidentale déclarent que leur entreprise a subi une fuite d'informations au cours des 12 derniers mois.

Les entreprises ont recours à toutes sortes de stratégies en matière de sécurité des documents pour protéger les informations sensibles. Citons le cryptage de fichiers, les mots de passe sur des documents individuels, les signatures/certificats numériques, les portails sécurisés de téléchargement et de gestion du transfert de fichiers et la gestion des droits numériques (DRM). L'Europe occidentale est en tête lorsqu'il s'agit d'utiliser les signatures/certificats numériques (60,6 %, contre 44,4 % dans le reste du monde) et la DRM (38,3 % contre 23,3 % hors Europe), mais le degré d'utilisation de ces technologies varie en fonction des pays : ces deux approches sont plus largement utilisées en France et en Allemagne qu'au Royaume-Uni. L'Allemagne et la France ont été les premières à adopter les signatures numériques. La législation de ces pays est plus précise en raison de pratiques strictes en matière d'emploi et d'échanges commerciaux. En Allemagne, la réglementation gouvernementale relative aux autorités de certification [CA] a permis d'obtenir un niveau plus élevé de confiance pour la sécurité des signatures numériques. Les portails sécurisés de téléchargement et de gestion du transfert de fichiers sont utilisés dans environ la moitié des entreprises (contre 68,3 % aux États-Unis). Toutes ces stratégies ont leur utilité et des applications différentes, et nous recommandons aux départements informatiques d'examiner de manière proactive celles qu'elles n'ont pas encore utilisées.

Les entreprises ont recours à toutes sortes de stratégies de sécurité des documents pour protéger les informations sensibles de leurs documents.

La nécessité de gérer et de sécuriser les informations et les documents sensibles est étroitement liée à la sécurité des applications, une autre préoccupation majeure des directions informatiques. Dans le domaine du déploiement et des applications bureautiques et de leur support, la sécurité est l'enjeu numéro un de 82,8 % des professionnels de l'informatique d'Europe occidentale interrogés. Cette préoccupation en devance beaucoup d'autres : notamment le coût, la compatibilité avec les systèmes d'exploitation et l'environnement applicatif existant, la simplicité de gestion et de déploiement, l'impact sur la complexité de la pile bureautique et les compétences nécessaires (y compris en termes de personnel supplémentaire pour assurer le support du logiciel)

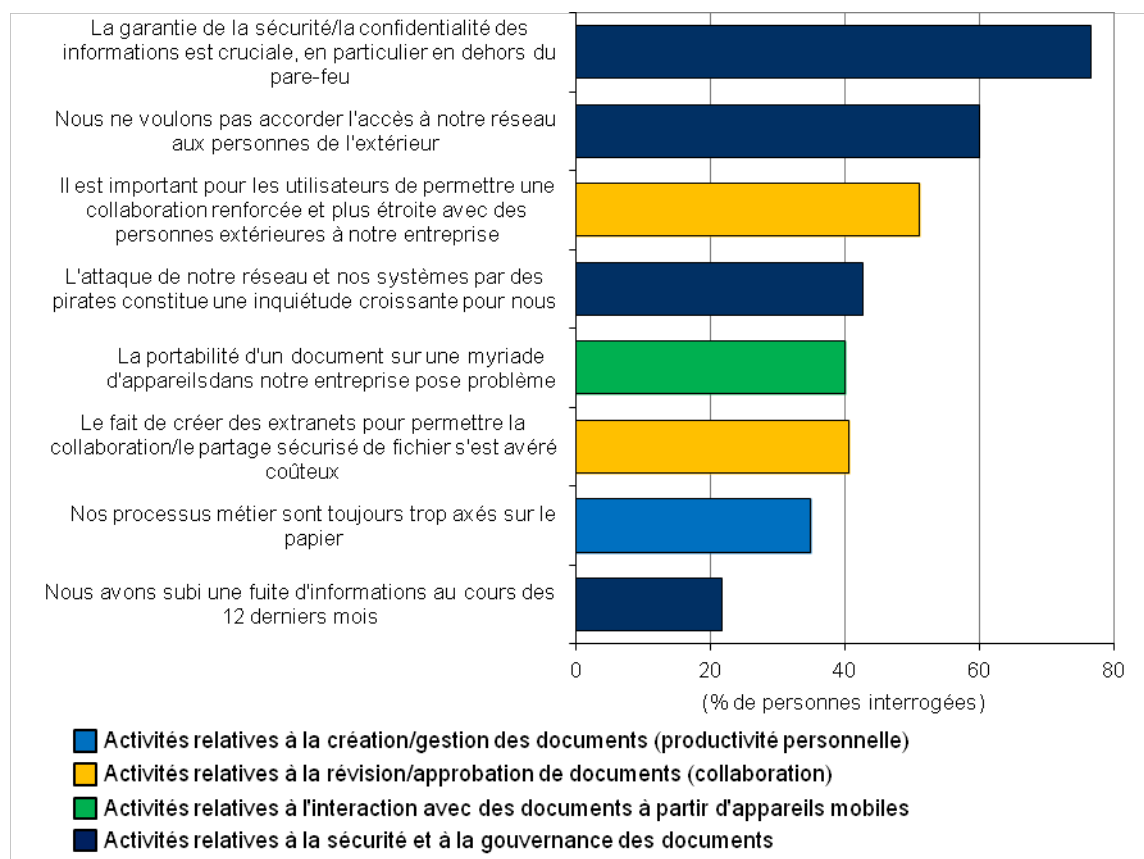
La nécessité de gérer et de sécuriser les informations et les documents sensibles est étroitement liée à la sécurité des applications. Les directions informatiques sont particulièrement exposées dans ce domaine.

Les directions informatiques sont particulièrement exposées dans ce domaine de la sécurité. Seules 29,4 % des entreprises d'Europe occidentale ont mis en place une stratégie permettant d'appliquer les correctifs de sécurité dans un délai de deux semaines suivant leur lancement, seules 58,3 % ont une stratégie consistant à les appliquer dans le mois, et un cinquième environ n'a pas de politique du tout. Cette situation est encore rendue plus complexe par le fait que la gestion des mises à niveau des logiciels bureautiques existants dans l'environnement PC prédominant prend beaucoup de temps : 38,3 % des professionnels de l'informatique interrogés déclarent que le déploiement d'une mise à jour sur un PC leur prend 45 minutes par poste. L'adoption d'outils d'automatisation du déploiement permet de réduire considérablement le temps et les efforts nécessaires.

**FIGURE 5**

### Inquiétudes principales des directions informatiques d'Europe occidentale

Q. Veuillez évaluer votre niveau d'accord avec les énoncés suivants.



n = 180 professionnels de l'informatique interrogés en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Remarque : Le schéma indique le pourcentage de personnes interrogées ayant attribué la note 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie qu'elles ne sont pas du tout d'accord, et 5, qu'elles sont tout à fait d'accord.

Source : Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise), IDC, juin 2012

#### Implications pour les directions informatiques

Compte tenu du temps que les professionnels en entreprise perdent dans les activités liées à l'examen et à l'approbation de documents et au travail sur les formulaires et les données recueillies dans les formulaires, les directions informatiques doivent s'informer de façon proactive sur les technologies de collaboration *basées sur des documents* qui offrent les fonctionnalités suivantes :

- les commentaires et les annotations, qui permettent aux professionnels en entreprise de voir les commentaires d'autres personnes sur les documents qu'ils consultent ;
- la portabilité des documents, qui garantit aux professionnels en entreprise qu'ils pourront ouvrir, afficher et imprimer des documents qui leur sont envoyés par d'autres pour les utiliser sur les appareils de leur choix avec une préservation totale;
- les formulaires électroniques, qui permettent d'automatiser la collecte et la consolidation des données ;

- ☒ les signatures électroniques, qui rationalisent les procédures d'approbation.

L'écart important de perception entre les directions informatiques et les professionnels en entreprise sur l'importance et la diffusion du travail collaboratif et du partage de documents vers l'extérieur de l'entreprise peut expliquer pourquoi l'amélioration de la productivité des professionnels en entreprise a été si difficile. La base d'utilisateurs que les directions informatiques doivent prendre en charge en matière de collaboration et de partage sécurisé de documents avec des personnes se trouvant à l'extérieur du firewall est largement plus importante que ce que pensent les équipes informatiques. Ces dernières doivent se concentrer davantage sur deux domaines clés : faciliter la collaboration externe (notamment autour du partage de l'information) et la sécurité des documents et des applications.

La base d'utilisateurs que le département informatique doit prendre en charge pour la collaboration et le partage sécurisé de documents avec des personnes extérieures au firewall est largement plus importante que ce que pensent les équipes informatiques.

## **PRISE EN COMPTE DES BESOINS DE PRODUCTIVITÉ DES PROFESSIONNELS EN ENTREPRISE PENDANT LEURS DÉPLACEMENTS : LA MOBILITÉ**

Les professionnels en entreprise veulent être plus productifs « pendant leurs déplacements » et sollicitent pour cela l'assistance des directions informatiques. Le nombre d'appareils mobiles sur le réseau de l'entreprise a connu une croissance rapide au cours des dernières années :

- ☒ La moitié des professionnels en entreprise d'Europe occidentale utilisent un smartphone au travail aujourd'hui, et deux tiers prévoient de le faire dans l'année à venir.
- ☒ 13,8 % des professionnels en entreprise utilisent une tablette pour le travail aujourd'hui, et un tiers prévoient de le faire dans l'année à venir.

Les professionnels en entreprise ont fait pression pour l'utilisation des smartphones à tous les niveaux de l'entreprise. Les tablettes, pour leur part, ont été largement plébiscitées par les dirigeants. Il existe dans la presse de nombreuses anecdotes de PDG se rendant dans les locaux de la direction informatique pour demander une assistance sur la messagerie électronique et le réseau de leur iPad, et les données recueillies lors de notre enquête indiquent que cette tendance devrait se poursuivre : plus d'un tiers des professionnels en entreprise occupant une fonction de cadre dirigeant utilisent aujourd'hui des tablettes à des fins professionnelles, et près de deux tiers d'entre eux prévoient de le faire au cours des 12 mois à venir.

---

### **Cas d'utilisation des appareils mobiles**

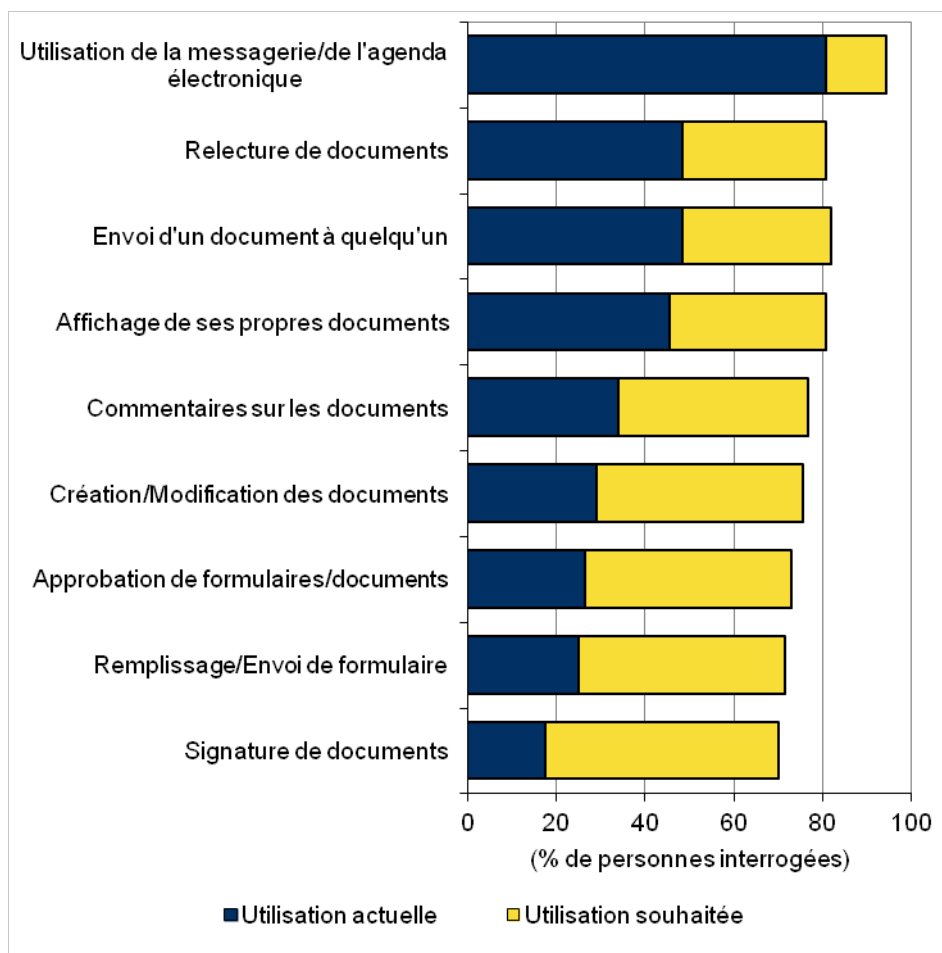
Les professionnels en entreprise en Europe occidentale qui utilisent des appareils mobiles le font pour effectuer un nombre important des "tâches orientées documents" qu'ils réalisent sur leur PC et espèrent être en mesure de faire bien davantage dans le futur (voir Figure 6).

Les professionnels en entreprise d'Europe occidentale effectuent sur leurs appareils mobiles un nombre important de tâches orientées documents qu'ils effectuent sur leurs PC et espèrent être en mesure de faire bien davantage dans le futur.

**FIGURE 6**

Cas d'utilisation d'appareils mobiles par les professionnels en entreprise en Europe occidentale

Q. *Lesquelles de ces activités professionnelles exécutez-vous actuellement avec un smartphone ou une tablette et quelles sont les tâches que vous aimeriez pouvoir exécuter ?*



n = 420 professionnels en entreprise en Europe occidentale, répartis à parts égales entre le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

Base = utilisateurs actuels d'appareils mobiles actuellement, n = 215

Source : *Information Worker Survey (Enquête sur les professionnels en entreprise)*, IDC, juin 2012

Au cours de nos entretiens avec les directions informatiques sur la collaboration mobile, nous avons souvent entendu qu'une fois que les utilisateurs ont accès à la messagerie électronique et à leur agenda depuis leurs appareils mobiles, ils demandent à pouvoir accéder à des documents. Certes, la nécessité d'ouvrir et d'afficher les pièces jointes à un message électronique est un catalyseur, mais comme le montre notre enquête, les professionnels en entreprise veulent être en mesure d'exécuter toutes les activités orientées documents à l'aide de leurs appareils mobiles (commenter les documents, les modifier, les signer, remplir des formulaires ou approuver des formulaires et des documents). La Figure 4 montre que les professionnels en entreprise pensent que la possibilité d'accéder aux documents, de les commenter et de les signer sous forme électronique avec leurs appareils mobiles leur ferait gagner du temps et améliorerait leur productivité.



Les résultats de notre enquête suggèrent que les directions informatiques ont une attitude passive en matière de productivité mobile et qu'elles sous-estiment quelque peu la demande des professionnels en entreprise. Par exemple :

- ☒ Alors que la moitié des professionnels en entreprise d'Europe occidentale utilisent aujourd'hui un smartphone pour le travail, les directions informatiques pensent que le chiffre est plus proche d'un tiers, et bien que près de deux tiers des professionnels en entreprise pensent se servir d'un smartphone d'ici à un an, les directions informatiques eux, estiment pour leur part que la moitié d'entre eux utiliseront un smartphone d'ici à deux ans.
- ☒ Les trois quarts des utilisateurs de smartphones et de tablettes aimeraient être en mesure d'effectuer l'ensemble des opérations énumérées dans la Figure 6. Plus de trois quarts des directions informatiques d'Europe occidentale prévoient d'introduire ces cas d'utilisation dans les deux prochaines années ou les évaluent actuellement, mais un peu plus d'un tiers seulement prennent aujourd'hui ces opérations en charge.

---

### **Prise en charge du BYOD (« J'apporte mon appareil »)**

Comme nous l'avons vu plus haut, un pourcentage croissant d'appareils mobiles reliés au réseau d'entreprise sont la propriété des salariés. Ici aussi, on constate une différence de perception entre les professionnels en entreprise et les professionnels de l'informatique en Europe occidentale : selon les professionnels en entreprise, 13 % des smartphones et plus d'un tiers des tablettes qu'ils utilisent pour le travail sont leurs appareils personnels. L'estimation des directions informatiques est assez proche pour ce qui est des smartphones (10,1%), mais pour les tablettes, elle est beaucoup plus basse (6,6 %).

Bien que les Directions informatiques prévoient une augmentation de ces pourcentages sur les 2 années à venir, elles semblent réagir avec prudence aux demandes des utilisateurs : seuls 19,4 % des professionnels de l'informatique ayant répondu aux questions en Europe occidentale affirment que leur entreprise encourage ses collaborateurs à apporter leurs propres appareils pour travailler.

#### ***Implications pour les directions informatiques***

Nous pensons que les professionnels en entreprise continueront à faire pression pour pouvoir utiliser les appareils mobiles pour leurs documents, et les directions informatiques doivent fournir une assistance plus active. Dans certaines entreprises, la prise en charge d'appareils mobiles est assurée par une équipe distincte (ou est sous-traitée en totalité), ce qui peut réduire la visibilité des directions informatiques sur les nouveaux besoins des utilisateurs. Les directions informatiques doivent déterminer si les appareils mobiles représentent une commodité tactique ou une plate-forme stratégique pour la productivité des professionnels en entreprise et le déploiement d'applications, et prendre des mesures en conséquence.

Nous prévoyons également que la demande des utilisateurs en matière de BYOD (« J'apporte mon appareil ») continuera à augmenter. Adopter ce concept peut représenter d'importantes économies pour l'entreprise : certains responsables informatiques interviewés nous ont dit que le BYOD leur permet de transférer la responsabilité des abonnements mensuels sur l'employé, inversant la tendance vieille de plusieurs décennies des téléphones mobiles fournis par la société.

Comme les appareils personnels des collaborateurs contiennent de plus en plus de documents sensibles et autres informations confidentielles, le rôle des directions informatiques glisse de la gestion des appareils vers la gestion des informations présentes sur ces derniers. La sécurité des documents va devenir très importante.

La demande des utilisateurs en BYOD (« J'apporte mon appareil ») va continuer à augmenter. L'adoption de ce concept peut représenter d'importantes économies pour l'entreprise.

En outre, les directions informatiques doivent aussi faire évoluer leurs pratiques en matière de gestion bureautique, en particulier dans un monde où se multiplient les appareils. Les deux tiers des personnes interrogées appartenant à des directions informatiques prennent déjà en compte la compatibilité avec leurs appareils lorsqu'ils planifient de nouveaux achats de logiciels bureautiques, et les directions informatiques adoptent actuellement différentes stratégies facilitant la fourniture et la gestion d'applications, comme par exemple la consolidation logicielle et matérielle, la virtualisation du poste de travail et les stratégies « libre-service ». Cependant, la gestion de réseaux caractérisés par la prolifération rapide des appareils de tous types (une prolifération accélérée par le concept BYOD) représente un défi majeur pour les directions informatiques. À l'avenir, une meilleure automatisation de la gestion bureautique et des applications sera importante pour libérer des ressources informatiques nécessaires à l'innovation et à l'apport de nouvelles solutions.

L'informatique doit faire évoluer ses pratiques en matière de gestion bureautique (en particulier dans un monde où les appareils se multiplient) si elle veut libérer des ressources pour l'innovation et l'apport de nouvelles solutions.

## IMPORTANCE DES NORMES DOCUMENTAIRES

Avec le développement de l'informatique mobile, l'importance des normes documentaires est une fois de plus revenue au premier plan : les normes sont cruciales pour l'interopérabilité des documents sur diverses plates-formes informatiques et, compte tenu du rôle central des documents dans la vie d'un professionnel en entreprise, une prise en charge solide des normes documentaires les plus répandues doit constituer un critère important dans l'évaluation des logiciels bureautiques.

Les normes documentaires se répartissent généralement en deux catégories :

- Normes de création (par exemple, ODF et OpenXML)
- Normes de distribution (par exemple PDF et EPUB).

En règle générale, les normes de création sont adaptées à la création de documents, mais pas très performantes quand il s'agit de partage et de collaboration sur les fichiers, et c'est là que les normes de distribution de documents entrent en jeu. Sans normes, les professionnels en entreprise n'ont aucune garantie que les personnes avec qui ils partagent des documents seront en mesure de les ouvrir, de les consulter ou de les imprimer avec une préservation totale.

---

### Norme PDF

PDF « Portable Document Format » est un format de fichier qui code et affiche les documents d'une manière indépendante du logiciel (outils de création) utilisé pour les créer et des plates-formes informatiques (matériel et système d'exploitation) utilisées pour les consulter. PDF prend en charge le multimédia enrichi, les liens Web intégrés, les informations CAO et les graphiques vectoriels, ainsi que d'autres types de contenus, notamment les diagrammes 3D. La norme PDF, qui comprend plusieurs spécialisations définies pour des cas d'utilisation spécifiques, est publiée par l'Organisation internationale de normalisation sous l'appellation ISO 32000.

Le format PDF constitue de loin la norme de distribution de documents la plus couramment utilisée dans les entreprises aujourd'hui.

Les afficheurs PDF sont omniprésents et disponibles gratuitement sur les PC, les smartphones et les tablettes, et le format PDF est de loin la norme de distribution de documents la plus couramment utilisée dans les entreprises aujourd'hui. 78,2 % des personnes interrogées appartenant à des directions informatiques en Europe occidentale déclarent que le PDF est largement utilisé dans leurs entreprises, et 70 % des professionnels en entreprise interrogés l'utilisent (après Microsoft Office, c'est l'outil ou la technologie de document qu'ils utilisent le plus). Outre l'impression et la distribution des documents, le PDF est également largement utilisé pour l'archivage. L'utilisation du PDF est plus importante dans les grandes entreprises (77,1 % des professionnels en entreprise dans les sociétés de plus de 50 000 salariés utilisent le PDF contre 61,8 % dans celles de moins de 500 salariés).

---

## Solutions logicielles basées sur PDF

De nombreux fournisseurs ont mis en place des éléments de la norme PDF dans leurs solutions logicielles. Les outils de création, par exemple, peuvent comporter une option « Enregistrer sous » PDF pour une création facile de documents PDF, ce qui permet de passer aisément de la création du document à sa distribution.

D'autres fournisseurs proposent des outils logiciels qui utilisent une proportion plus importante des possibilités de la norme PDF. Ces outils permettent aux professionnels en entreprise de créer des documents PDF interactifs offrant une expérience utilisateur plus riche, et rendent notamment possible de remplir un formulaire ou d'interagir avec des éléments multimédia enrichis ou des graphiques 3D.

Enfin, quelques fournisseurs proposent des outils qui étendent la norme PDF avec des fonctionnalités supplémentaires, qui trouveront éventuellement leur place dans les nouvelles versions de la norme PDF. En plus d'assister les professionnels en entreprise dans les activités de création/gestion de documents et de collaboration, ces outils peuvent les aider à automatiser certains de leurs processus métier impliquant des documents comme la signature de contrats, la communication d'informations sensibles ou la numérisation de documents papier par reconnaissance optique de caractères (OCR).

---

## Autres fonctionnalités des solutions PDF avancées

Les solutions PDF avancées peuvent s'appliquer aux trois domaines de productivité de nos professionnels en entreprise. Par exemple, dans le domaine de la création et de la gestion de documents, les solutions PDF avancées permettent de fusionner plusieurs formats de documents et types de contenus en un seul document tout en préservant la présentation et l'aspect des originaux. Ils permettent également d'ajouter de nouveaux contenus à un document PDF existant. La prise en charge de plusieurs pièces jointes et de collections portables facilitent le regroupement de documents associés, qu'il devient possible de gérer comme un seul objet. Ces fonctionnalités permettent de réduire les pertes de temps actuelles des professionnels en entreprise en regroupant des informations issues de différents fichiers et formats dans un seul document, en recherchant des documents et en les recréant lorsqu'ils sont introuvables.

De même, un logiciel PDF avancé peut inclure des fonctions OCR qui permettent aux professionnels en entreprise de « numériser » leurs documents papier pour les rendre consultables, réutilisables et beaucoup plus faciles à gérer, tout en les aidant à réduire leur dépendance vis-à-vis du papier. L'utilisation de fichiers PDF sur les appareils mobiles (en particulier sur les tablettes) offre une autre possibilité de réduire la quantité de papier consommée par l'entreprise (la nécessité d'imprimer des documents à utiliser dans les endroits où il est difficile d'emporter un PC était l'une des principales raisons de l'importance du papier dans les entreprises) : comme le montre la recherche d'IDC, l'utilisation de tablettes réduit considérablement l'impression de documents.

Les solutions PDF avancées permettent de fusionner plusieurs formats de documents et types de contenu en un seul document, tout en préservant la présentation et l'aspect des originaux.

Les fonctionnalités OCR permettent aux professionnels en entreprise de « numériser » leurs documents écrits pour les rendre consultables, réutilisables et faciles à gérer, tout en réduisant la consommation de papier.

Un logiciel avancé PDF peut aider à relever les nombreux défis associés à la collaboration sur les documents que nous avons évoqués plus haut, et notamment la collecte et la consolidation de commentaires sur un document, ainsi que la suppression des problèmes de gestion de versions qui se posent en cas de processus de routage, de relecture, d'approbation ou de signature inadaptés. Comme nous l'avons vu plus haut, les formulaires électroniques sont à l'heure actuelle sous-utilisés et le traitement des formulaires papier coûte chaque semaine plusieurs heures aux professionnels en entreprise.

Un logiciel PDF avancé répond à de nombreuses préoccupations des directions informatiques concernant la sécurité des documents et la protection des données personnelles (en particulier pour ce qui concerne les documents qui franchissent le firewall) grâce à toute une série de stratégies de protection des documents, dont certaines (par exemple, la protection par mot de passe) sont déjà largement utilisées et d'autres (signatures numériques) méritent de l'être. La prise en charge de la rédaction apporte aux professionnels en entreprise un outil important pour garantir que les informations confidentielles sont supprimées des documents avant qu'ils ne soient distribués, un point noir qui a été souligné dans la Figure 4.

Enfin un logiciel avancé PDF peut assister les collaborateurs mobiles qui souhaitent créer, modifier, relire, signer et approuver des documents sur leurs smartphones et tablettes, et agir sur des formulaires.

### *Implications pour les directions informatiques*

À l'heure actuelle, la plupart des entreprises n'exploitent pas pleinement les possibilités du PDF, ce qui constitue une opportunité manquée. Les professionnels en entreprise ont besoin d'outils PDF performants accompagnés de formations, d'une assistance et de meilleures pratiques, et nous pensons qu'il s'agit d'un domaine où les directions informatiques peuvent avoir un impact important sur la productivité des professionnels en entreprise à un coût réduit pour l'entreprise.

Tout d'abord, les directions informatiques doivent s'assurer que les utilisateurs ont des notions de base en PDF. Comme indiqué précédemment, plus d'un tiers des professionnels en entreprise d'Europe occidentale se disent agacés de constater que leurs correspondants sont souvent incapables d'ouvrir, d'afficher ou d'imprimer leurs documents. Il s'agit d'un problème que la norme PDF a résolu dès sa création, mais qui donne tout autant de fil à retordre aux utilisateurs de PDF qu'aux personnes qui n'utilisent pas PDF. Pourquoi ce problème persiste-t-il ? Les directions informatiques apprécient les avantages que PDF apporte en termes de distribution de documents : 68,2 % des professionnels de l'informatique interrogés en Europe occidentale plébiscitent l'un des principaux avantages du format PDF, la portabilité des documents sur tous leurs appareils mobiles (en particulier sur les téléphones portables). Comme le veut l'adage, « le diable est dans les détails » et les outils de création de PDF ne sont pas tous créés de la même façon. Les directions informatiques peuvent évaluer des outils logiciels PDF pour s'assurer qu'ils génèrent des fichiers PDF de haute qualité, avec une préservation complète sur tous les appareils.

Ensuite, les directions informatiques doivent se demander comment un logiciel avancé PDF peut améliorer la productivité des professionnels en entreprise. Trop souvent, l'utilisation du format PDF commence et se termine avec la distribution de documents. Les logiciels PDF avancés contribuent à améliorer la productivité des professionnels en entreprise dans trois domaines principaux : la création et la gestion de documents (productivité personnelle), la modification/la relecture/l'approbation de documents (collaboration) et la mobilité.

Un logiciel PDF avancé répond à de nombreuses préoccupations des directions informatiques concernant la sécurité des documents et la protection des données personnelles (en particulier pour ce qui concerne les documents qui franchissent le firewall). Ces outils proposent un large éventail de stratégies de protection de documents.

À l'heure actuelle, la plupart des entreprises n'exploitent pas pleinement PDF, ce qui constitue une opportunité manquée. Les professionnels en entreprise ont besoin d'outils PDF performants avec des formations, une assistance et des meilleures pratiques.

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Dans le passé, les directions informatiques ont accordé beaucoup d'attention à la mise à disposition d'une variété d'outils de collaboration en temps réel et asynchrones facilitant la connexion électronique avec d'autres personnes et le travail au-delà des zones géographiques, des fuseaux horaires et des frontières organisationnelles. Ces solutions sont essentielles pour notre mode de travail actuel : il serait difficile d'imaginer le retour à un monde sans messagerie ni agenda électroniques, sans conférence Web et ainsi de suite.

Cependant, ces technologies ne répondent pas aux nombreux besoins et problèmes des professionnels en entreprise liés au travail sur les documents. Comme le montre notre enquête, certains de ces défis se posent du fait que les professionnels en entreprise travaillent de façon indépendante à des activités de création et de gestion de documents. D'autres challenges concernent la collaboration sur les documents. En outre, les professionnels en entreprise doivent être en mesure de travailler sur des documents avec leurs appareils mobiles. Les directions informatiques doivent s'engager auprès des utilisateurs pour hiérarchiser les principaux "défis orientés document" au sein de leur entreprise et apporter des solutions dédiées.

L'avantage potentiel est énorme : comme le montre notre étude, un pourcentage significatif du temps d'un professionnel en entreprise est perdu, et cette perte s'élève à 14 492 € par an et par professionnel en entreprise en Europe occidentale. Au moment où les entreprises informatiques cherchent à augmenter le pourcentage de leur budget consacré à l'innovation (par opposition aux activités assurant le maintien en condition opérationnelle de l'existant), elles doivent réexaminer la façon dont les professionnels en entreprise occupent leur temps et trouver des moyens pour qu'ils en consacrent davantage à la création de valeur réelle. La récupération de la perte de productivité des professionnels en entreprise permettrait aux entreprises d'investir davantage de ressources existantes dans la vente, le service client, le développement et de produits et de l'activité.

Dans le cadre d'une évaluation par les directions informatiques de l'état actuel du travail centré sur l'information au sein de l'entreprise, il convient de garder à l'esprit ce qui suit :

- ☒ Les directions informatiques doivent étudier des solutions (par exemple, les logiciels PDF avancés) qui facilitent le travail sur des documents et surmonter les obstacles à la productivité des professionnels en entreprise que nous avons présentés dans ce document. Ces solutions complètent les investissements existants de l'entreprise dans les applications collaboratives, et le coût des outils supplémentaires peut être modeste. Dans les endroits où le PDF est déjà utilisé, les directions informatiques doivent évaluer l'efficacité de cette utilisation, car l'étendue de l'utilisation et la qualité de la mise en œuvre des normes varient considérablement d'un endroit à l'autre.
- ☒ Les directions informatiques doivent repenser la productivité des professionnels en entreprise dans le contexte de l'évolution des technologies de l'information et de la communication vers ce qu'IDC appelle la troisième plate-forme des technologies de l'information et de la communication : celle qui tirera parti des technologies Cloud, mobiles, sociales et Big Data. Les directions informatiques doivent rendre possible le travail centré sur l'information en situation de mobilité et jouer un rôle de facilitateur dans de comaine. Elles doivent s'informer de façon proactive sur les solutions SaaS pour la collaboration extérieure qui, comme nous l'avons vu, est aujourd'hui une exigence importante et quasi universelle du travail centré sur l'information.

Les entreprises doivent réexaminer la façon dont les professionnels en entreprise occupent leur temps et trouver des moyens pour qu'ils en consacrent davantage à la création de valeur réelle.

Les directions informatiques doivent étudier des solutions (par exemple, les logiciels PDF avancés) qui facilitent le travail sur des documents et faire face aux défis de productivité des professionnels en entreprise que nous avons évoqué plus haut.

☒ Le travail centré sur l'information nécessitant une part importante de collaboration externe, les outils et les meilleures pratiques fournis par les directions informatiques doivent en même temps répondre aux problèmes de sécurité qui se posent lorsque les documents sont partagés avec des personnes qui se trouvent en dehors du firewall. Cela nécessite l'adoption d'outils basés sur des documents et de meilleures pratiques qui réduisent au maximum le risque de fuites d'informations, qui constituent déjà une préoccupation pour nombreuses entreprises.

☒ Les directions informatiques doivent améliorer considérablement leurs pratiques de gestion bureautique pour réduire d'une part l'exposition de l'entreprise aux menaces pour sa sécurité et d'autre part la quantité de temps consacrée au traitement des tâches d'exploitation (maintien en condition opérationnelle de l'existant). Cet aspect va devenir de plus en plus important au fur et à mesure que le nombre et la diversité des appareils connectés au réseau d'entreprise continuera à progresser et que les directions informatiques seront appelées à gérer et à sécuriser des informations résidant dans le Cloud, sur site ou dans des environnements hybrides.

Et surtout, les directions informatiques doivent commencer par une analyse des écarts révélés par l'étude. Les professionnels en entreprise des entreprises sont la meilleure source d'information et d'inspiration lorsqu'il s'agit de hiérarchiser les améliorations nécessaires. La première étape consiste à combler les écarts de perception entre professionnels en entreprise et de l'informatique.

Les directions informatiques doivent aussi répondre aux problèmes qui se posent lorsque les documents sont partagés avec des personnes qui se trouvent en dehors du firewall.

L'adoption des outils basés sur des documents et les meilleures pratiques peuvent réduire les risques de fuites d'information.

## ANNEXE

### Méthodologie

Les informations présentes dans ce livre blanc sont issues d'une enquête mondiale réalisée en juin 2012 auprès de 1 200 professionnels en entreprise et de l'informatique basés aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Australie et au Japon. Nous avons interrogé les professionnels en entreprise (n = 840) et de l'informatique (n = 360) issus de plusieurs secteurs d'activité et d'entreprises de tailles différentes en sélectionnant des entreprises dans lesquelles au moins 50 salariés ont des PC dédiés). Les participants ont été recrutés à partir de panels internationaux, et l'enquête a été menée sur Internet dans les langues locales. Nous avons recruté 200 participants par pays, dont 140 professionnels en entreprise, 30 responsables informatiques et 30 collaborateurs travaillant au sein de directions informatiques. Les données n'ont pas été redressées.

Pour les besoins de notre étude, nous avons défini un professionnel en entreprise comme un collaborateur à temps plein (hors directions informatiques) connecté à Internet et utilisant chaque semaine un ordinateur pour travailler sur des documents dans le cadre de son travail. Le travail sur des documents inclut des activités telles que la création de documents, l'envoi de documents pour relecture, approbation et signature, la création de formulaires pour la collecte de données et le remplissage des formulaires, et la relecture, l'approbation et la signature de documents transmis par d'autres. Les professionnels en entreprise interrogés étaient représentatifs de fonctions variées de l'entreprise, et 62 % d'entre eux occupaient un poste de cadre ou un poste encore plus élevé.

Les responsables informatiques qui ont été interrogés occupent des fonctions de Directeurs des Systèmes d'Information, des vice-présidents, de directeurs (également des managers au Japon) ayant un pouvoir de décision ou étant impliqués dans l'évaluation et/ou les recommandations en matière de logiciels de productivité bureautiques au sein de leur entreprise.

Les collaborateurs informatiques interviewés occupent des fonctions de managers, de superviseurs ou d'autres fonctions directement impliquées dans l'évaluation/ la sélection, les tests, la prise en charge ou le déploiement de logiciels de productivité bureautiques dans leur entreprise.

Nous avons posé des questions détaillées aux professionnels en entreprise interrogés sur le temps qu'ils consacrent chaque semaine à différentes activités axées sur les documents, le temps qu'ils consacrent à la résolution de difficultés lorsqu'ils travaillent avec des documents, leurs frustrations et leurs besoins à cet égard, les personnes avec lesquelles ils collaborent, et leurs besoins en termes de mobilité.

Nous avons également posé des questions détaillées aux professionnels de l'informatique sur les priorités de leur direction informatique, leurs principales préoccupations et pratiques actuelles concernant l'évaluation des logiciels bureautiques et leur déploiement, leur assistance aux professionnels en entreprise mobiles et aux initiatives BYOD (« j'apporte mon appareil »), les applications SaaS pour les professionnels en entreprise actuellement utilisées ou envisagées, l'assistance à la collaboration externe et leurs opinions sur la sécurité des documents et des applications.

---

## **Calculs des coûts de productivité des professionnels en entreprise**

Pour calculer le coût de la perte de productivité d'un professionnel en entreprise, nous multiplions le pourcentage de temps perdu par la rémunération annuelle moyenne :

- Les professionnels en entreprise d'Europe occidentale déclarent qu'ils travaillent 44,3 heures par semaine, mais quand on leur a demandé de répartir leur semaine de travail entre les activités mentionnées à la Figure 1, le nombre d'heures total s'est élevé à 47,1. Ce type de réponse est commun à l'ensemble des enquêtes sur les coûts cachés d'IDC menés au cours de la dernière décennie : lorsque les professionnels en entreprise sont interrogés sur le temps passé par activité, le total dépasse toujours le nombre d'heures hebdomadaires que les participants déclarent passer au travail. Bien qu'il puisse s'agir du résultat d'un certain chevauchement (bien involontaire) des tâches dans la liste de nos activités, nous pensons qu'il s'explique par le fait que les collaborateurs ne sont généralement pas invités à comptabiliser le temps passé sur chaque tâche (quand ils le font, ils n'utilisent pas notre liste d'activités ; il n'existe pas de standards en l'espèce). Nos calculs du pourcentage de temps perdu sont tous basés sur le chiffre le plus élevé (47,1) pour davantage de prudence.

☒ Nos estimations du pourcentage de temps consacré à gérer des tâches désagréables (se reporter à la figure 2) - qui doit être considéré comme du temps perdu - sont basées sur une décennie de recherche sur la productivité des professionnels en entreprise, et nous pensons que ces estimations restent conservatrices (se reporter aux tableaux 1 et 2). Le potentiel d'augmentation de la productivité est plus élevé dans de nombreuses entreprises.

☒ Le calcul des coûts suppose une rémunération annuelle moyenne de 60 000 €, y compris les avantages en nature et charges salariales (voir [www.statistics.gov.uk](http://www.statistics.gov.uk) et [epp.eurostat.ec.europa.eu](http://epp.eurostat.ec.europa.eu)). Dans le but ici aussi de rester prudent, cela exclut d'autres charges fixes par employé tels que les bureaux, les équipements, la gestion du temps, et ainsi de suite.

Pour calculer l'impact de la productivité perdue des professionnels en entreprise par rapport à l'entreprise dans son ensemble, nous multiplions les coûts de productivité des professionnels en entreprise par le pourcentage de collaborateurs considérés comme professionnels en entreprise :

☒ Selon les professionnels de l'informatique interrogés en Europe occidentale, 80,6 % des collaborateurs ont un PC (le pourcentage varie de 78 % en Australie à 84,2 % aux États-Unis) ; ils sont donc susceptibles de correspondre à notre définition des professionnels en entreprise. Cela signifie qu'une amélioration de 10 % de la productivité des professionnels en entreprise des entreprises équivaut à une augmentation de la productivité de 8,06 % pour l'ensemble de la société.



---

## **Notification de droit d'auteur**

Publication externe des informations et données d'IDC - Toute information d'IDC devant être utilisée dans la publicité, les communiqués de presse ou le matériel promotionnel nécessite l'approbation écrite préalable du vice-président ou du responsable IDC national compétent. Une version préliminaire du document proposé doit accompagner la demande. IDC se réserve le droit de refuser son approbation de l'utilisation en externe pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2012 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.