



Shift Left : Le guide pratique du responsable informatique pour la maturité de l'espace de travail numérique

Guide pratique pour passer d'une informatique réactive à une informatique prédictive





Table des matières

(Liens cliquables)

<u>00 · Introduction</u>	
De l'ambition à la maturité opérationnelle de l'espace de travail numérique	03
<u>01 · L'évolution de l'espace de travail numérique</u>	06
<u>02 · Pourquoi la maturité numérique stagne</u>	10
<u>03 · Le fossé en matière de maturité : là où les frictions numériques persistent</u>	13
<u>04 · Combler le fossé en matière de maturité de l'espace de travail numérique</u>	17
<u>05 · Le guide de l'approche Shift Left</u>	21
<u>06 · Concevoir des organisations informatiques axées sur l'expérience</u>	26
<u>07 · Conclusion</u>	
Le parcours vers la maturité	29



Introduction

De l'ambition à la maturité opérationnelle de l'espace de travail numérique

Vous pensez que la transformation de votre espace de travail numérique est terminée ?

Vous avez investi dans des solutions de collaboration de pointe, des outils de gestion des points de terminaison et une infrastructure de sécurité. Vous avez adopté le travail hybride et digitalisé les flux de travail essentiels. Sur le papier, votre transformation semble achevée.

Mais les améliorations apportées à votre espace de travail numérique génèrent-elles une valeur mesurable ? Et lorsque des problèmes surviennent, que se passe-t-il ensuite ?

Le scénario est classique : un employé rencontre un point de friction numérique et ouvre un ticket. Le service informatique **réagit** en menant une enquête et en apportant finalement une solution. Même les outils les plus avancés seront inefficaces dans le cadre d'un modèle opérationnel strictement réactif, car ce modèle a pour but de résoudre les problèmes, et non de les prévenir.

Les frictions réapparaissent inévitablement, ce qui affecte la productivité des employés, augmente les coûts opérationnels et sape la confiance dans le service informatique.

Il s'agit du fossé entre l'ambition de l'espace de travail numérique et sa maturité.

1,3

Nombre moyen de jours de travail perdus par mois par les employés en raison de frictions numériques.



[L'impact des frictions numériques, rapport 2025](#)

Nous avons récemment interrogé 750 professionnels de l'informatique sur la digitalisation de l'expérience employé (DEX) au sein de leur entreprise. Parmi les six principales capacités de la DEX, le score moyen de maturité s'élève à **17 sur 30 (57 %)**. Une entreprise standard met en place des processus reproductibles, des indicateurs de performance et des formations pour favoriser la maturité de son espace de travail numérique, mais beaucoup ne les appliquent pas systématiquement. Seule une petite minorité parvient à développer des capacités prédictives.

C'est là le dilemme que rencontrent un grand nombre d'entreprises : bien qu'elles disposent d'outils modernes et qu'elles progressent en matière de prévision et de prévention, elles continuent par défaut à agir de manière réactive. La prochaine étape de la transformation numérique du lieu de travail exige des équipes informatiques qu'elles détectent les problèmes avant qu'ils n'entraînent des perturbations, qu'elles automatisent leur remédiation et qu'elles améliorent en permanence la digitalisation de l'expérience employé.

En d'autres termes, il s'agit d'adopter l'approche **Shift Left**.

Ce guide pratique illustre concrètement ce qu'implique cette approche Shift Left. S'appuyant sur des études et des observations tirées de la pratique, il explique comment passer d'un support réactif à une informatique proactive et prédictive.



57 %

Score moyen de maturité pour les six principales capacités DEX

Shift Left

DÉFINITION

Le Shift Left est une stratégie de service qui rapproche la détection, le diagnostic et la résolution des problèmes de l'utilisateur final, ce qui réduit le recours à l'assistance de niveau supérieur et accélère les délais de correction. Dans l'espace de travail numérique et dans l'environnement EUC (informatique pour les utilisateurs finaux), l'approche Shift Left s'appuie sur une meilleure visibilité des points de terminaison, une surveillance proactive, des outils en libre-service et l'automatisation, permettant ainsi aux équipes de niveau 0/1, voire aux employés eux-mêmes, de résoudre des problèmes qui nécessitaient auparavant l'intervention d'un·e expert.

Cela réduit le volume de tickets, diminue les coûts d'assistance et améliore la digitalisation de l'expérience employé dans son ensemble.



L'évolution de l'espace de travail numérique

L'évolution de l'espace de travail numérique

L'espace de travail numérique a évolué par étapes distinctes, chacune ayant redéfini **la manière dont l'informatique soutient les activités de l'entreprise**. Comprendre ce contexte est indispensable dans le parcours vers la maturité de l'espace de travail numérique.

Priorité à l'infrastructure

Autrefois, l'espace de travail numérique était défini par l'infrastructure. Le rôle du service informatique consistait à assurer la maintenance des appareils, des réseaux et des systèmes sur site. La continuité de service, la disponibilité et le contrôle étaient les critères de réussite. Les employés travaillaient dans des environnements fixes, tandis qu'en coulisses, le service informatique veillait au bon fonctionnement des systèmes. Et en cas de panne, **il intervenait de manière réactive** pour y remédier.

Complexité croissante de l'informatique

Le cloud computing et les applications SaaS ont marqué le tournant majeur suivant. N'étant plus liés à un lieu ou à un appareil en particulier, les employés pouvaient accéder à des outils où qu'ils se trouvaient. Les entreprises ont alors rapidement adopté des plateformes de collaboration, des services cloud et la gestion des appareils mobiles.

Cela a permis la généralisation du travail hybride et a introduit de **nouvelles couches de complexité**. Les environnements informatiques étaient plus distribués et sont devenus plus difficiles à gérer à l'aide des approches réactives traditionnelles.

Opérations axées sur l'expérience

Aujourd'hui, les meilleurs espaces de travail numériques sont des **opérations axées sur l'expérience et optimisées par l'IA**.

Les entreprises visionnaires accordent une grande importance aux performances de l'espace de travail numérique : son efficacité opérationnelle, son impact sur la productivité des employés et la valeur ajoutée mesurable qu'il apporte.

Cette réorientation permet aux équipes informatiques d'aller au-delà de la simple gestion des appareils et du traitement des tickets. Elles ont désormais les moyens de façonner les expériences et de propulser leur entreprise vers de nouveaux sommets en matière de productivité, de transformation et de croissance.

La DEX fait le lien entre ce que le service informatique fournit (appareils, applications, connectivité et assistance) et la manière dont vos collaborateurs utilisent la technologie dans leur travail quotidien.

L'évolution de l'espace de travail numérique



Priorité à l'infrastructure

Gestion des appareils, des réseaux et des systèmes sur site



Complexité croissante de l'informatique

Cloud, SaaS et environnements de travail hybrides



Opérations axées sur l'expérience

Stratégies fondées sur l'IA et axées sur les employés

Lorsque les frictions ne sont pas maîtrisées

Les frictions numériques ne restent pas confinées, elles s’amplifient. Comme le souligne notre rapport 2025 [L’impact des frictions numériques](#), ce qui commence par des problèmes techniques isolés peut rapidement s’étendre à d’autres domaines de votre entreprise :

« Environ la moitié (48 %) des personnes interrogées indiquent que les frictions numériques ont entraîné des retards dans des opérations ou des projets clés au cours de l’année écoulée, tandis que 42 % d’entre elles font état d’une perte directe de revenus et 37 % déclarent que leur entreprise a perdu des clients en raison de dysfonctionnements informatiques. »

Si rien n’est fait, les frictions numériques nuisent à la productivité, aux performances et à la confiance. Il ne suffit pas de maintenir les systèmes et de réagir aux problèmes.

Vous devez surveiller, gérer et améliorer activement l’expérience, et c’est là que la maturité de l’espace de travail numérique entre en jeu.

Impact des frictions numériques sur les résultats de l’entreprise

● D’accord ● Neutre ● Pas d’accord

Les frictions numériques ont entraîné des retards dans des opérations ou des projets clés

48 %

26 %

26 %

Les frictions numériques ont entraîné une perte de revenus pour mon entreprise

42 %

27 %

31 %

Les frictions numériques ont entraîné une perte de clients

37 %

27 %

36 %

[L’impact des frictions numériques, rapport 2025](#)

Pourquoi la maturité de l'espace de travail numérique est importante

Dans les environnements matures, la technologie, l'expérience et les opérations sont alignées sur les résultats de l'entreprise. Les employés peuvent se concentrer sur des tâches significatives sans interruption, le service informatique opère de manière proactive et les équipes évaluent en permanence l'expérience numérique, favorisant ainsi l'adoption de l'IA et l'innovation. L'espace de travail numérique devient bien plus qu'une simple infrastructure : il devient un moteur de performance pour l'entreprise.

Cela se traduit par un impact tangible :

Productivité accrue

car les employés consacrent moins de temps au dépannage et davantage de temps à créer de la valeur.



Expérience employé renforcée

réduction du nombre de frictions et de temps d'arrêt, amélioration de l'engagement et la rétention.



Efficacité opérationnelle améliorée

avec moins de problèmes récurrents et moins d'interventions manuelles.



Meilleurs résultats d'entreprise

d'une résilience améliorée à une meilleure expérience client.



La maturité réoriente l'attention de la gestion des outils vers l'obtention de résultats, en établissant un lien direct entre les performances technologiques et la valeur ajoutée pour l'entreprise. De plus, cette évolution modifie en profondeur les attentes des entreprises vis-à-vis des équipes informatiques.



Pourquoi la maturité numérique stagne



Pourquoi la maturité numérique stagne

Après avoir investi pendant des années dans la modernisation de l'espace de travail numérique, il est facile de croire que la maturité vient naturellement. Même si certaines bases sont en place, les modèles opérationnels doivent évoluer en conséquence. C'est pourquoi la maturité ne se définit pas par les outils que les entreprises déploient. **Nous la définissons par l'efficacité du fonctionnement de l'espace de travail numérique.**



Andrew Hewitt, vice-président de la technologie stratégique, TeamViewer

« Le rôle moderne de l'informatique consiste à soutenir la maturité de l'espace de travail numérique en offrant une digitalisation de l'expérience employé exceptionnelle, en rationalisant les opérations et en favorisant l'adoption de l'IA au sein de l'organisation. »

Le plateau des 57 %

En matière de maturité de l'espace de travail numérique, on constate clairement un plateau. Notre récente enquête menée auprès de 750 professionnels de l'informatique révèle que le score moyen de maturité DEX s'élève à **17 sur 30, soit seulement 57 % de la maturité maximale.**

À ce niveau, les entreprises standardisent les processus, déploient des outils et créent des flux de travail reproductibles. Mais elles ne sont pas encore **proactives et pilotées par l'IA.**

Dans toutes les capacités, on observe le même schéma :

- 81 % surveillent la DEX, mais seules **7 % des entreprises tirent parti des informations prédictives sur l'expérience client basées sur l'IA.**
- 91 % proposent des systèmes d'assistance allant au-delà du téléphone et de la messagerie électronique, mais seules **8 % utilisent une assistance proactive basée sur l'IA.**

- 82 % proposent des options de personnalisation de l'espace de travail, mais seules **8 % offrent une personnalisation adaptative basée sur l'IA.**
- 81 % vont au-delà de la collecte ponctuelle de retours d'expérience sur la DEX, mais seules **15 % utilisent des informations prédictives sur les sentiments basées sur l'IA ou une analyse intégrée des sentiments.**

Efficacité :



Il en résulte un effet de plafond, les équipes informatiques devant faire face aux difficultés suivantes :



Inertie opérationnelle

Processus conçus pour une assistance réactive



Fragmentation des outils

Nombreux systèmes sans vision ni action unifiées



Équipes cloisonnées

Équipes en charge des points de terminaison, du centre de service et des applications travaillant de manière indépendante



Flux de travail réactifs

Résolution des problèmes après une perturbation, et non avant

Les professionnels de l'informatique décrivent des environnements caractérisés par la répétition, la fragmentation et l'inefficacité.

« Les personnes et les services restent trop axés sur leurs propres objectifs au lieu de se préoccuper de l'intérêt général. »

Responsable informatique, secteur des services informatiques et du conseil

« Il semble que résoudre un problème en crée un autre, et c'est un véritable casse-tête d'essayer de faire fonctionner le tout ensemble. »

Directeur des opérations informatiques, secteur industriel

« Je trouve que le nombre de dépendances impliquées est décourageant. La progression repose souvent sur plusieurs systèmes, équipes ou validations, ce qui peut ralentir la mise en œuvre même lorsque la solution en elle-même est claire. »

Ingénieur du support technique, secteur de la sécurité informatique et des réseaux

« L'une des choses les plus frustrantes dans le domaine de l'informatique, c'est de devoir gérer des problèmes qui pourraient être évités, mais qui persistent, souvent en raison d'un manque de temps, de contraintes budgétaires ou d'une certaine résistance au changement. »

Analyste senior en assistance informatique, secteur des services financiers



Le fossé en matière
de maturité : là où les
frictions numériques
persistent

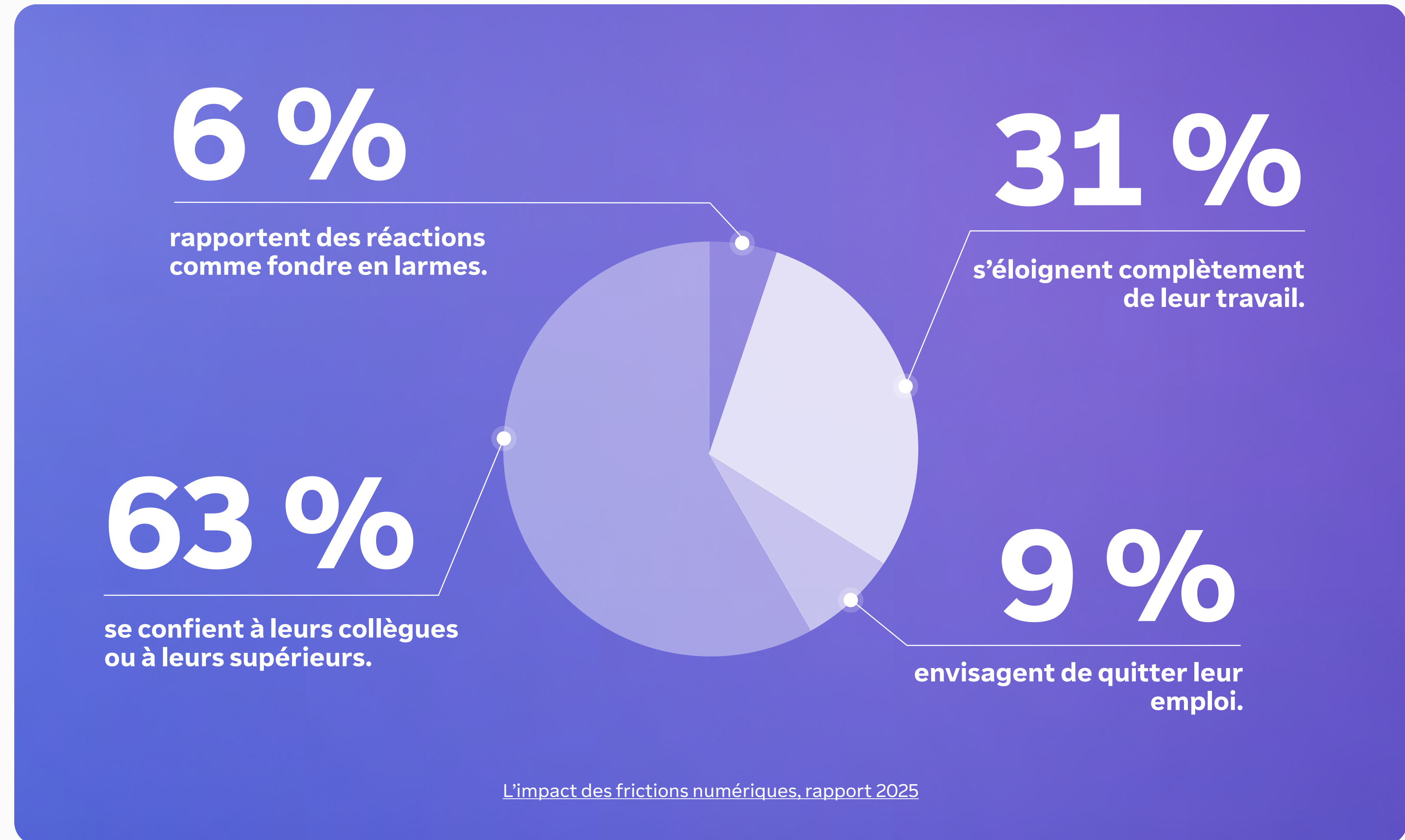
Le fossé en matière de maturité : là où les frictions numériques persistent

Imaginez commencer votre journée par une tâche simple, comme participer à une réunion ou accéder à un fichier, mais qu'un appareil lent ou un échec de connexion vous en empêche. Les minutes s'écoulent, le travail s'enlise et la frustration monte.

Lorsque la technologie est défaillante, les employés en ressentent les effets. Nombre d'entre eux se confient à leurs collègues ou à leurs supérieurs (63 %), certains s'éloignent complètement de leur travail (31 %), et un pourcentage faible, mais non négligeable, fait état de réactions telles que des crises de larmes (6 %). Par ailleurs, 9 % envisagent même de quitter leur emploi.

Ces observations révèlent que, malgré les progrès réalisés dans certains domaines, les frictions numériques persistent.

C'est le fossé en matière de maturité.



Comprendre les frictions numériques

On parle de « frictions numériques » pour désigner tout problème lié aux technologies utilisées sur le lieu de travail, qui empêche vos collaborateurs d'accomplir efficacement leurs tâches, voire, dans certains cas, de travailler tout simplement.

Elles apparaissent lorsque des systèmes, des applications ou des appareils ne fonctionnent pas comme prévu, ce qui perturbe les flux de travail et limite la productivité. Cela peut se produire dans n'importe quel environnement, qu'il s'agisse d'ordinateurs de bureau, de configurations hybrides, d'opérations sur le terrain ou de sites industriels.

Notre [rapport intitulé L'impact des frictions numériques](#) met en évidence les types de frictions numériques les plus courants :



Problèmes de connexion (88 %)



Pannes matérielles (80 %)



Pannes ou plantages de logiciels (82 %)



Problèmes d'authentification (80 %)



Mises à jour logicielles imprévues (85 %)



Problèmes de cybersécurité (66 %)

Même si certains problèmes peuvent sembler mineurs ou ne causer que des désagréments à court terme, leur impact se propage et leurs conséquences sont importantes :

- Retards dans les projets et opérations clés
- Perte de revenus et opportunités commerciales manquées
- Risques croissants en matière de sécurité et de conformité
- Baisse de la productivité et de l'engagement du personnel
- Érosion de la confiance dans les systèmes informatiques et numériques

Là où la maturité fait défaut

Vous pouvez clairement constater le fossé entre les investissements numériques et la maturité numérique dans les opérations quotidiennes. Même dans les environnements les plus modernes, une perturbation déclenche toujours des flux de travail informatiques.

Ce schéma réactif persiste, car **la visibilité, l'automatisation et la coordination** restent limitées. Le service informatique n'est pas en mesure d'identifier les problèmes à un stade précoce, et la remédiation nécessite souvent une intervention manuelle. Cela souligne un manque d'intégration opérationnelle. Les outils modernes ne fonctionnent pas encore en synergie pour **anticiper et prévenir les problèmes**.

Les frictions numériques créent un risque pour l'entreprise. Et dans les environnements où l'informatique fonctionne de manière réactive, ce risque prend une dimension systémique.

Le coût opérationnel et humain

Une informatique réactive a un coût, tant sur le plan opérationnel qu'humain :

- **Allongement des délais de résolution** en raison du diagnostic des problèmes après une panne
- **Augmentation des volumes d'assistance** avec des incidents récurrents et évitables
- **Surcharge des ressources informatiques**, limitant le temps consacré aux tâches stratégiques
- **Création d'expériences utilisateur incohérentes**, réduisant la productivité et la confiance

Les conséquences humaines des pratiques informatiques réactives sont tout aussi évidentes. Comme l'explique un professionnel de l'informatique : « L'un des aspects les plus frustrants est d'être pris au piège dans un cycle réactif. Nous passons souvent plus de temps à résoudre des problèmes répétitifs qu'à disposer des ressources nécessaires à la mise en œuvre de solutions proactives à long terme, qui empêcheraient ces problèmes d'affecter les collaborateurs dès le départ ». Un autre indique qu'il serait plus satisfait s'il disposait de « plus de temps pour les projets stratégiques et les améliorations ».

Ces retours d'expérience reflètent des environnements où l'informatique est piégée dans des **cycles de gestion incessante des urgences**, au lieu d'être libre d'innover et de s'améliorer.

« Nous passons souvent plus de temps à résoudre des problèmes répétitifs qu'à disposer des ressources nécessaires à la mise en œuvre de solutions proactives à long terme... »

Directeur des opérations informatiques, secteur de la santé



Comblar le fossé en matière de maturité de l'espace de travail numérique

Shift Left : combler le fossé en matière de maturité de l'espace de travail numérique

Pour combler ce fossé en matière de maturité, il faut opérer un changement fondamental dans le fonctionnement de l'informatique. C'est là qu'intervient le concept du **Shift Left**.

Pour les services informatiques, l'approche Shift Left consiste à identifier et à résoudre les problèmes plus tôt, avant que les employés ne rencontrent des difficultés, avant qu'ils ne créent des tickets et, surtout, avant qu'ils ne perdent en productivité.

Dans l'ensemble, cela reflète une évolution plus large du rôle de l'informatique. Ne se limitant plus à la simple résolution des incidents, elle doit aujourd'hui anticiper les besoins, optimiser l'expérience et soutenir la fluidité du travail à grande échelle.

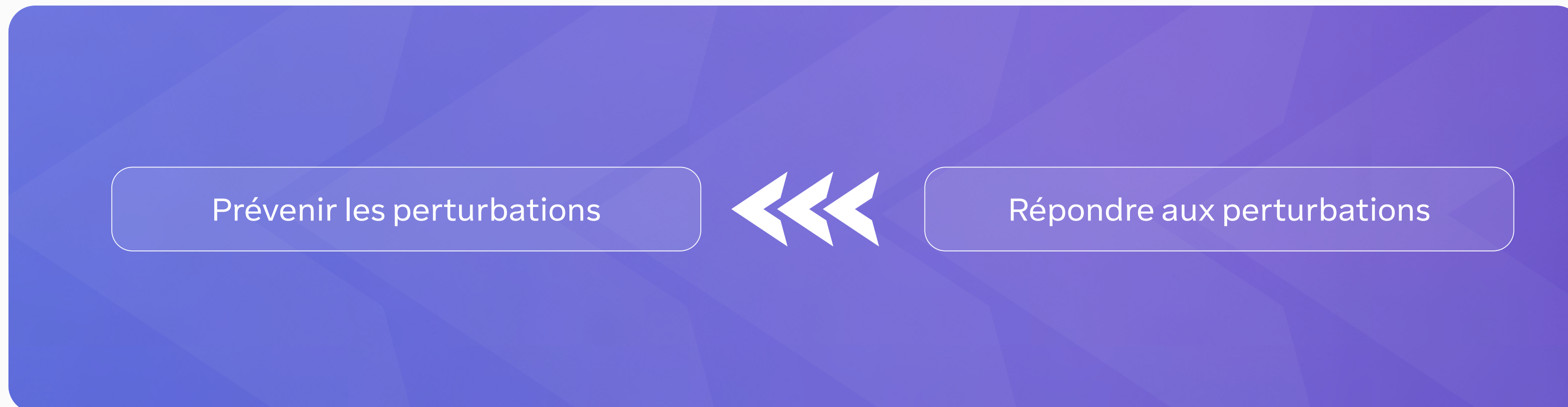
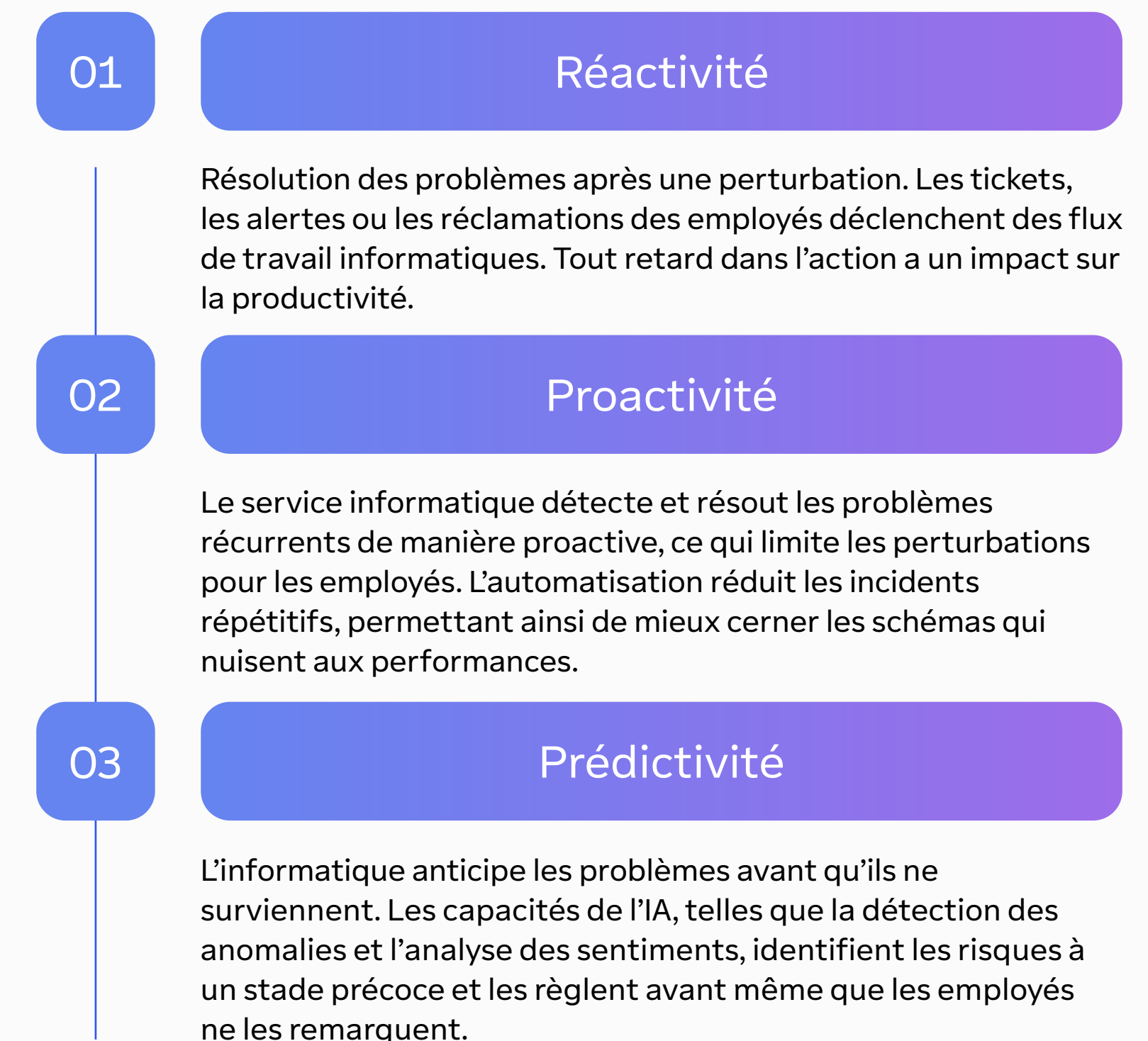
Concrètement, cela signifie :

- Détection des problèmes avant qu'ils ne s'aggravent
- Automatisation de la remédiation pour réduire les interventions manuelles
- Utilisation de l'expérience et des données de performances pour guider les décisions
- Amélioration continue de l'espace de travail numérique
- Réalisation d'entretiens approfondis avec les employés pour concevoir dès le départ l'expérience adaptée

En d'autres termes, l'approche du Shift Left est la voie stratégique pour être **plus rapide que les frictions**.

D'une informatique réactive à une informatique proactive

L'approche Shift Left est une progression, au cours de laquelle vous avancez à travers trois étapes de maturité :



Les équipes informatiques souhaitent adopter l'approche Shift Left

Les équipes ne se contentent plus d'assurer le bon fonctionnement des systèmes, mais elles souhaitent éliminer les problèmes récurrents, réduire les tâches manuelles et se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée :

« J'aimerais que mon équipe informatique puisse automatiser davantage nos tâches de maintenance courantes. »

Directeur informatique, secteur du SaaS et des logiciels



« J'aimerais que notre équipe dispose de plus de temps et de ressources pour agir de manière proactive. Cela permettrait d'éviter les problèmes avant qu'ils n'affectent les utilisateurs et de garantir une meilleure fluidité des opérations. »

Responsable senior·e de l'ingénierie informatique, administration publique



« Je souhaiterais que nous puissions anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent et savoir comment les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent. »

Responsable de la sécurité informatique, secteur de la banque d'investissement



La tendance au Shift Left répond à un réel besoin opérationnel, et nos recherches montrent que cette évolution est déjà en cours. On constate par exemple l'adoption de pratiques proactives chez **plus de 22 % des entreprises qui ont recours à la surveillance automatisée avec des alertes** et chez **plus de 21 % des entreprises qui utilisent des flux de travail automatisés de téléassistance**.

Bien que les pratiques prédictives restent rares, représentant généralement entre 5 et 10 % de l'ensemble des capacités, ces chiffres témoignent à la fois des progrès accomplis et des opportunités à venir.

L'intérêt stratégique des opérations prédictives

L'évolution vers une informatique prédictive constitue un avantage concurrentiel. À mesure que vous adoptez l'approche Shift Left, vous constatez son impact sur plusieurs dimensions :

- **La productivité des employés s'améliore**, les frictions diminuent et les flux de travail restent ininterrompus.
- **L'efficacité informatique augmente** grâce à la réduction du nombre de tickets répétitifs et à la diminution des interventions manuelles de dépannage.
- **La résilience opérationnelle se renforce** à mesure que vous identifiez et gérez plus tôt les risques.
- **La capacité d'innovation s'accroît** à mesure que les équipes informatiques consacrent moins de temps à la gestion incessante des urgences.

Cette évolution correspond également en tous points aux attentes des professionnels de l'informatique : moins de tâches répétitives, davantage d'automatisation et plus d'impact stratégique.

Une maturité accrue crée les conditions propices pour que l'informatique évolue d'une fonction d'assistance réactive à un moteur proactif, voire prédictif, des performances de l'entreprise.

« L'automatisation et l'amélioration de l'efficacité ont le plus d'impact. »

Vice-président des technologies de l'information, secteur des services informatiques et du conseil



Le guide de l'approche Shift Left

Le guide de l'approche Shift Left

À ce stade, les arguments en faveur de l'approche Shift Left sont évidents. Les responsables informatiques sont soumis à une pression croissante pour améliorer la sécurité et la conformité, réduire les coûts opérationnels et offrir une meilleure expérience numérique, tout en accélérant l'automatisation et l'adoption de l'IA. Dans le même temps, de nombreuses équipes continuent de résoudre des problèmes qui auraient pu être évités.

Le Shift Left offre une approche pratique qui permet de traiter les problèmes plus tôt dans le cycle de vie, de réduire les perturbations, d'éliminer les tâches répétitives et de donner aux équipes informatiques la possibilité de se concentrer sur des initiatives stratégiques. Résultat : un modèle opérationnel plus efficace, plus résilient et axé sur l'expérience.

En suivant cette démarche, vous pouvez réduire systématiquement les tâches manuelles répétitives, éliminer les sources courantes de frictions numériques et améliorer l'expérience employé à grande échelle.

Mais l'approche Shift Left ne se limite pas à une seule initiative. Elle commence par une discipline opérationnelle, progresse grâce à l'automatisation intelligente, puis évolue vers des opérations numériques prédictives, alimentées par l'intelligence issue de l'expérience. Chaque phase renforce la confiance, les capacités et la dynamique, vous aidant à travailler de manière proactive dans un espace de travail numérique où la réactivité n'est pas une option.

Ce guide pratique décrit ce parcours en trois phases : **stabilisation et normalisation, automatisation et optimisation, prévision et prévention.**



La stabilisation et la normalisation des opérations permettent d'instaurer la confiance et de garantir le contrôle



L'automatisation et l'optimisation réduisent la charge de travail et accélèrent la résolution



La prévision et la prévention des problèmes éliminent les temps d'arrêt et permettent de prendre des décisions plus intelligentes, fondées sur les données

Phase 1

Stabiliser et normaliser



Objectif : contrôle opérationnel

La phase 1 vise à reprendre le contrôle des fondements de l'espace de travail numérique. Avant que le service informatique puisse améliorer l'efficacité ou l'expérience employé, l'environnement doit être sécurisé, visible et cohérent. Sans cette base, l'automatisation et l'IA peuvent introduire des risques plutôt que de les réduire.

La visibilité des points de terminaison est une priorité absolue. Une vue en temps réel et basée sur les données de votre environnement est essentielle pour comprendre quels appareils sont présents, s'ils sont conformes et comment ils fonctionnent. Cela inclut la validation de l'application des stratégies critiques (comme le chiffrement et les contrôles de conformité) et de leur fonctionnement. La visibilité remplace les suppositions par des faits et aide le service informatique à hiérarchiser les actions en fonction de leur impact.

L'intégrité des logiciels est tout aussi importante. Les agents de gestion et de sécurité fondamentaux, tels qu'Intune ou SCCM, doivent être opérationnels et générer des rapports fiables. Lorsque ces agents tombent en panne discrètement, des angles morts apparaissent. Cela compromet la sécurité, la conformité et la confiance dans les données. La phase 1 garantit que ces composants fondamentaux fonctionnent correctement.

La gestion des correctifs constitue un autre pilier essentiel du contrôle opérationnel. Nombre d'organisations fonctionnent avec une conformité

partielle sans bénéficier d'une visibilité complète. La phase 1 met l'accent sur l'évaluation comparative de votre posture en matière de correctifs à l'aide de données en temps réel, et sur l'utilisation de ces informations pour hiérarchiser la remédiation. Sans points de terminaison sécurisés et à jour, les initiatives axées sur l'expérience ne peuvent réussir.

La normalisation de la téléassistance joue un rôle clé dans la stabilisation des opérations. Les équipes informatiques s'efforcent de standardiser les processus de téléassistance et d'accès à distance, afin que les employés puissent bénéficier d'un support uniforme, quel que soit leur lieu de travail. Cela implique notamment de regrouper les outils redondants, de réduire la complexité opérationnelle et de veiller à ce que l'accès à distance réponde aux exigences en matière de sécurité et de conformité. L'objectif est de soutenir le travail hybride de manière sécurisée, tout en éliminant les failles qui augmentent les risques. Même à ce stade précoce, **l'IA apporte de la valeur**. Au lieu d'examiner manuellement les tableaux de bord, vous pouvez recourir à l'analyse de corrélation des données télémétriques pour mettre en évidence les problèmes de conformité, identifier les risques émergents et repérer les principaux facteurs à l'origine des tickets. Le dépannage assisté par l'IA, notamment l'utilisation précoce d'agents tels que Tia (l'agent intelligent de TeamViewer), permet de résoudre les problèmes plus rapidement et d'orienter les efforts humains là où leur impact est le plus fort.

Résultat

La phase 1 aboutit à une **base opérationnelle** stable, sécurisée et conforme. Vous gagnez en confiance en rendant les points de terminaison visibles, en appliquant des stratégies et en comprenant les risques. Cette base vous permet d'offrir une assistance cohérente à vos employés et vous prépare aux améliorations axées sur l'expérience et pilotées par l'IA lors de la phase suivante.

LISTE DE CONTRÔLE DE LA PHASE 1



Définir la visibilité en temps réel des points de terminaison

- Surveillez le chiffrement, la conformité et l'application des stratégies
- Garantisiez la couverture sur tous les points de terminaison



Vérifier l'intégrité des logiciels

- Confirmez que les agents clés tels qu'Intune ou SCCM sont en cours d'exécution et génèrent des rapports
- Identifiez et corrigez les angles morts



Évaluer l'état d'application des correctifs

- Mesurez la conformité à l'aide de données en temps réel
- Donnez la priorité à l'application des correctifs en fonction du risque



Renforcer la sécurité et la conformité grâce aux informations fournies par l'IA

- Utilisez les données télémétriques pour identifier les failles
- Identifiez rapidement les principaux générateurs de tickets

Phase 2

Automatiser et optimiser



Objectif : réduction des tâches manuelles

Une fois le contrôle opérationnel mis en place, la phase 2 recentre l'attention sur l'automatisation et l'amélioration de l'expérience numérique, plutôt que sur l'infrastructure. Il s'agit d'aider le service informatique à gagner en efficacité en réduisant les tâches manuelles, en éliminant les tâches répétitives, etc. et d'améliorer votre DEX par une approche proactive. À ce stade, les équipes informatiques analysent les points où les frictions numériques ont le plus d'impact. Plutôt que de réagir aux incidents après une perturbation, les analyses d'expérience et les données des tickets permettent d'identifier les problèmes les plus courants et les plus coûteux. Cela marque un changement clair, passant de la simple maintenance des systèmes à l'amélioration de l'expérience utilisateur.

La première étape consiste à **identifier les principaux générateurs de tickets**. Envisagez d'utiliser des outils basés sur l'IA, comme TeamViewer Session Insights, pour consigner tous les problèmes connus. Vous pouvez ensuite vous appuyer sur la télémétrie pour détecter les problèmes qui ne sont pas encore survenus.

L'**automatisation** est alors appliquée de manière ciblée. Plutôt que de tenter une automatisation à grande échelle, il convient de donner la priorité aux trois causes les plus fréquentes de tickets. Ces problèmes récurrents et à haut volume sont des candidats parfaits pour l'automatisation. Les équipes peuvent tirer parti des automatisations et des instructions existantes ou créer des flux de travail personnalisés pour résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent ou ne se propagent.

À mesure que l'automatisation gagne en maturité, l'attention se porte sur **les systèmes critiques**, tels que les applications développées en interne, les points de vente et les bornes interactives. Ces environnements peuvent nécessiter davantage d'efforts initiaux et de personnalisation, mais leur valeur à long terme est indéniable. L'automatisation des flux de travail clés améliore la fiabilité, réduit les risques opérationnels et génère des gains d'efficacité durables.

À ce stade, il est essentiel d'établir **des références en matière d'expérience numérique**. En suivant les indicateurs d'expérience au fil du temps, vous pouvez mesurer les améliorations, identifier les sources de frictions et prouver la valeur des investissements dans l'automatisation et l'IA. Ces indicateurs fournissent une vision claire et fondée sur des données des progrès réalisés, ainsi qu'une base pour une optimisation continue.

Résultat

La phase 2 aboutit à **des opérations informatiques proactives**. Vous pouvez réduire les tâches répétitives, améliorer les temps de réponse et offrir à vos équipes davantage de liberté pour vous concentrer sur des initiatives à plus forte valeur ajoutée. En intégrant l'intelligence dans les flux de travail et en établissant des priorités en fonction des données d'expérience, votre service informatique s'alignera sur les besoins des employés et les priorités de l'entreprise.

LISTE DE CONTRÔLE DE LA PHASE 2



Identifier rapidement les principaux générateurs de tickets

- Concentrez-vous sur les problèmes qui ont le plus d'impact sur les employés



Optimiser les logiciels stratégiques

- Identifiez les systèmes présentant un fort potentiel d'automatisation
- Investissez dès maintenant pour obtenir des gains à long terme



Déployer des automatisations ciblées

- Commencez par les trois principaux générateurs de tickets
- Réglez les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent



Définir des critères de référence en matière d'expérience numérique

- Suivez les améliorations au fil du temps
- Surveillez les sources de friction

Phase 3

Prévoir et prévenir



Objectif : anticipation des frictions avant l'impact

La phase 3 marque la transition **des opérations informatiques proactives aux opérations informatiques prédictives**. Bien qu'elle en soit encore à ses débuts dans de nombreuses entreprises, elle représente l'étape suivante de la maturité de l'espace de travail numérique. C'est à ce stade que les équipes anticipent et préviennent les problèmes.

La priorité est désormais donnée à **l'analyse continue de l'expérience et aux informations fournies par l'IA**. Au lieu de vous limiter aux problèmes connus, vous pouvez commencer à identifier les schémas inhabituels et les risques émergents avant qu'ils n'affectent les employés. Cela favorise le passage d'une résolution précoce à la prévention.

Parmi les cas d'utilisation prédictifs, on peut citer la prévision des pannes d'appareils, la détection d'une dégradation progressive des performances et l'analyse de l'impact des changements prévus, tels que les mises à jour logicielles, sur différents groupes d'employés. Ces informations vous permettent d'évaluer les risques avant d'agir, réduisant ainsi les perturbations et renforçant la confiance lors de la prise de décision.

À mesure que les capacités évoluent, **l'IA accélère la résolution des problèmes**. Les équipes informatiques peuvent automatiser les réponses aux problèmes émergents et, dans des scénarios bien définis et fiables, permettre aux systèmes d'agir de manière autonome. Cela réduit les interventions manuelles, tout en garantissant le contrôle et la supervision. Avec le développement de l'autonomie, les besoins en matière de **tests et**

validation augmentent également. Les services informatiques peuvent simuler des changements, en mesurer l'impact et affiner les modèles d'IA en fonction des résultats observés dans la réalité. Cela permet de s'assurer que les actions prédictives restent en phase avec les attentes de l'entreprise et ne créent pas de risques imprévus.

Cette phase s'inscrit dans un processus graduel. Il s'agit de progresser de manière réfléchie, d'identifier où les informations prédictives peuvent apporter de la valeur, puis d'élargir à partir de là.

Résultat

La phase 3 aboutit à la mise en place **d'opérations numériques prédictives** qui limitent les perturbations et renforcent la résilience organisationnelle à long terme. À ce stade, vous serez en mesure d'anticiper les problèmes, de prévenir les temps d'arrêt et de prendre des décisions éclairées et fondées sur des données. Les employés bénéficient d'expériences numériques plus fiables et plus cohérentes, tandis que les équipes informatiques se concentrent désormais sur l'optimisation continue plutôt que sur la gestion des incidents.

LISTE DE CONTRÔLE DE LA PHASE 3



Exploiter les informations fournies par l'IA pour la détection des anomalies

- Identifiez les tendances inhabituelles et les risques émergents
- Prévoyez les pannes et la dégradation des performances



- Formez des agents IA pour des scénarios définis
- Réduisez l'intervention humaine dans les tâches courantes

Tester et mesurer l'impact

- Simulez les changements avant le déploiement
- Affinez les modèles en fonction des résultats

Déployer une remédiation pilotée par l'IA

Ensemble, ces trois phases constituent un parcours concret vers l'approche Shift Left. En stabilisant d'abord, en automatisant ensuite, puis en prévoyant sur la durée, les responsables informatiques peuvent avancer de manière réfléchie vers un espace de travail numérique autonome, efficace, résilient et axé sur l'expérience.



Concevoir des organisations informatiques axées sur l'expérience

Concevoir des organisations informatiques axées sur l'expérience

Nous avons abordé le parcours technique de l'approche Shift Left. Cependant, pour qu'elle fonctionne à grande échelle, il est nécessaire que l'entreprise adopte une mentalité axée sur l'expérience.

Dans cette optique, l'expérience est un principe de fonctionnement fondamental qui façonne les décisions, oriente les investissements et influence les méthodes de travail au sein de votre entreprise.

Cette approche axée sur l'expérience se décline en éléments clés et distincts, mais néanmoins complémentaires : les personnes, les processus et la technologie.

Personnes

Les machines ne ressentent rien, seules les personnes en sont capables. Pour mettre en œuvre l'approche Shift Left à grande échelle, il convient de repenser la structuration des équipes, le fonctionnement hiérarchique, ainsi que les méthodes de collecte des retours d'expérience des employés et la manière d'y donner suite.

01 | Votre manière d'organiser

Une gestion fragmentée conduit souvent à des expériences fragmentées. C'est pourquoi il est crucial de s'éloigner des méthodes de travail cloisonnées. Les équipes telles que l'informatique pour les utilisateurs finaux (EUC), le centre d'assistance et les applications doivent se coordonner. Par exemple, grâce à une responsabilité transversale, à des équipes DEX dédiées ou à des modèles XMO (Experience Management Office). L'objectif est d'offrir une expérience complète et cohérente qui privilégie les parcours communs des employés, plutôt que des systèmes isolés.

02 | Votre manière de diriger

Un meilleur leadership contribue à faciliter le Shift Left.

Il s'agit d'assumer la responsabilité de l'influence de la technologie sur l'expérience employé et, par extension, sur les résultats de l'entreprise. Cela implique que l'expérience numérique devienne une priorité pour la direction : intégrer les indicateurs d'expérience dans les tableaux de bord des responsables et se concentrer sur la promotion de l'adoption des outils, plutôt que sur leur simple déploiement. Cela signifie placer l'expérience employé au cœur même de votre activité.

03 | Votre manière d'écouter

Pour améliorer une expérience, vous devez d'abord comprendre ce qu'elle procure.

[Une étude récente menée par Gallup](#) a révélé que 20 % des employés dans le monde ressentent de la solitude au quotidien. En matière d'expérience employé, cela a clairement un impact significatif et pourtant, cela n'apparaîtra dans aucun tableau de bord.

Si la télémétrie et l'analyse fournissent des indications importantes, elles ne reflètent pas toute la réalité. Vous devez être activement à l'écoute de l'expérience humaine et agir en conséquence. Pour cela, il est nécessaire de mettre en place un dispositif d'écoute formel permettant aux employés de donner leur avis, tout en s'appuyant sur des données relatives aux sentiments et à l'analyse comportementale. C'est là aussi que les modèles XMO peuvent s'avérer utiles.

Le plus important est de rendre la perception des employés mesurable et exploitable. Si vous recueillez des retours, mais que vous ne communiquez pas les actions de suivi, cela peut briser la confiance des employés de manière rapide et permanente.

Processus

Au niveau des processus, l'approche Shift Left consiste à passer d'une assistance réactive à des opérations proactives, voire prédictives. Cela commence par la conception, dès le départ, d'expériences de meilleure qualité.

Dans un premier temps, efforcez-vous de réduire l'instabilité, de raccourcir la durée des incidents, de capitaliser les connaissances et de standardiser la remédiation. Ensuite, automatisez les flux de travail, utilisez les données d'expérience pour détecter plus tôt les frictions et appliquez **des accords sur le niveau d'expérience (XLA)** afin de donner la priorité à ce qui compte le plus pour les employés.

À des niveaux de maturité supérieurs, les processus évoluent de manière à anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent et à prévenir les perturbations avant que les employés n'en ressentent les effets. Concrètement, cela se traduit par **des flux de travail de type Shift Left, des pipelines d'automatisation et une priorisation axée sur l'expérience.**

Technologie

Pour mettre en œuvre l'approche Shift Left à grande échelle, vous avez besoin d'un environnement technologique connecté, évolutif et facile à gérer, et non d'un ensemble toujours plus vaste d'outils déconnectés.

Regroupez les éléments lorsque cela s'avère judicieux, en intégrant les systèmes existants et en optant pour **des plateformes unifiées** qui offrent une visibilité partagée sur la gestion des points de terminaison, la téléassistance, l'ITSM, la sécurité et la DEX.

Les équipes axées sur l'expérience utilisent la technologie de manière réfléchie. Elles s'appuient sur les données télémétriques et d'expérience pour identifier les frictions, guider les investissements et faciliter la transition d'une assistance réactive vers des opérations proactives.

L'IA joue ici un rôle majeur lorsqu'elle est appliquée à des cas d'utilisation concrets, comme le dépannage rapide, la détection des anomalies et la remédiation automatisée. Utilisée de cette manière, la maturité technologique apporte **plus de cohérence, moins de complexité et une base plus solide** pour les opérations numériques prédictives.

L'avenir : des opérations numériques prédictives

Grâce à ces bases fondées sur l'expérience, les entreprises peuvent évoluer vers des opérations numériques prédictives et identifier les tendances encore plus tôt.

La valeur est claire : **une informatique moins réactive, des capacités accrues et une expérience numérique plus homogène.** Cela se traduit par une productivité accrue, une meilleure rétention et une résilience renforcée de l'entreprise.

Le suivi minutieux de l'expérience et la réponse apportée soutiennent l'informatique prédictive. De plus, en réduisant les tâches répétitives, l'informatique prédictive améliore encore davantage l'expérience des employés. À partir de là, vous pouvez aussi vous attendre à **des opérations informatiques plus autonomes**, dans lesquelles les agents peuvent agir en toute autonomie. Mais nous n'y sommes pas encore tout à fait.

Pour l'instant, l'informatique prédictive constitue l'objectif le plus réaliste. Et avec un taux d'adoption des technologies DEX prédictives encore limité à seulement 5 à 10 %, la fenêtre d'opportunité reste grande ouverte. La conclusion ? L'avenir de l'informatique est prédictif, et il commence par une approche Shift Left.



Conclusion

Les fondements de l'espace de travail numérique sont déjà en place. Toutefois, comme ce guide l'a montré, la maturité ne se définit pas par ce qui a été déployé, mais par **son efficacité**.

C'est dans le fossé entre ambition et maturité que **les frictions numériques persistent**. Comblé ce fossé nécessite autant un changement de mentalité qu'une évolution technologique. Il s'agit pour les services informatiques de passer d'une attitude réactive face aux perturbations à une attitude proactive visant à les prévenir, de la gestion des systèmes à la valorisation de l'expérience, et du simple soutien à l'entreprise à sa transformation.

L'approche Shift Left offre une voie pratique pour aller de l'avant, en renforçant le contrôle, en améliorant l'efficacité et en permettant, à terme, la mise en place d'opérations prédictives axées sur l'expérience.

L'enjeu est considérable. Celles et ceux qui opéreront ce changement pourront réduire les frictions, améliorer les performances et renforcer le rôle de l'informatique en tant que moteur de la productivité, de la résilience et de la croissance.



TeamViewer fournit une plateforme de travail numérique, qui connecte les personnes à la technologie et permet ainsi de faciliter, d'améliorer et d'automatiser les processus numériques pour optimiser le travail.

TeamViewer a vu le jour en 2005 avec un logiciel permettant de connecter les ordinateurs depuis n'importe quel endroit afin de réduire les déplacements et d'augmenter la productivité. Ce logiciel s'est rapidement imposé comme la référence de l'accès et de l'assistance à distance et comme la solution privilégiée par des centaines de millions d'utilisateurs du monde entier pour résoudre leurs problèmes informatiques. Aujourd'hui, plus de 635 000 clients d'une grande variété de secteurs font confiance à TeamViewer pour optimiser leurs espaces de travail numériques, des petites et moyennes entreprises aux grandes multinationales, en permettant aux employés de bureau comme de terrain de travailler de manière efficace.

Les organisations utilisent les solutions de TeamViewer pour prévenir et résoudre les interruptions sur tout type de points de terminaison, pour gérer des flottes complexes d'appareils informatiques et industriels ainsi que pour améliorer les processus avec les flux de travail et l'assistance en réalité augmentée, en tirant parti de l'IA et en s'intégrant facilement aux principaux partenaires technologiques. Dans un contexte de transformation numérique mondiale et face à des défis tels que la pénurie de talent, le travail hybride, l'accélération de l'analyse des données et l'émergence de nouvelles technologies, les solutions de TeamViewer offrent une véritable valeur ajoutée : elles permettent d'augmenter la productivité, de réduire les temps d'arrêt des machines, d'accélérer l'intégration des nouveaux talents et d'améliorer la satisfaction de la clientèle et du personnel.

L'entreprise, dont le siège social se trouve à Göppingen, en Allemagne, compte approximativement 1 900 employés à travers le monde. En 2025, TeamViewer a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 768 millions d'euros. L'entreprise TeamViewer SE (TMV) est cotée à la bourse de Francfort et figure dans l'indice SDAX. Pour plus d'informations, consultez le site Internet www.teamviewer.com.

www.teamviewer.com

TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Allemagne

TeamViewer US Inc.

5741 Rio Vista Dr
Clearwater
FL 33760
États-Unis

Restez connecté



www.teamviewer.com