



L'impact des frictions numériques

Comment l'utilisation d'une technologie défectueuse nuit à la productivité, aux performances et aux équipes

Rapport 2025





Table des matières

(Liens cliquables)

01 · Introduction	04
02 · Méthodologie	06
03 · L'impact sur les activités	08
04 · L'impact humain	14
05 · Mesures concrètes pour réduire les frictions numériques	21
06 · À propos de TeamViewer	26



Témoignages internes : perspectives et réflexions de notre équipe



Oliver Steil

Président-directeur
général



Andrew Hewitt

Vice-président
de la technologie
stratégique



Mei Dent

Directrice des produits
et de la technologie



Jan Bee

Directeur
cybersécurité



Mark Banfield

Directeur
financier



Kai Werner

Directeur
des ressources
humaines

Introduction

L'impact réel des frictions numériques dans le cadre professionnel

Des problèmes de connexion aux échecs d'authentification et du matériel, tout le monde a connu des situations au travail où la technologie n'a pas fonctionné comme prévu.

Ces dysfonctionnements informatiques et ces frictions numériques sont source de frustration pour les employés, mais ils peuvent aussi se répercuter sur l'ensemble de l'organisation.

Pour comprendre à quel point les frictions numériques perturbent le travail, TeamViewer a mené une enquête mondiale auprès de cadres et d'employés issus de divers secteurs, entreprises, postes et régions. L'objectif était de quantifier l'impact des problèmes technologiques sur la productivité, la satisfaction au travail et la rétention des salariés, et d'examiner comment les organisations peuvent atténuer ce problème grâce à des pratiques informatiques plus intelligentes, à une amélioration de la confiance des employés et à des technologies innovantes telles que l'IA.

En bref, ce rapport vise à fournir aux dirigeants d'entreprise et aux responsables informatiques des informations pratiques visant à réduire les frictions numériques et à créer des environnements de travail numériques plus performants, plus productifs et plus intuitifs.



Le concept des frictions numériques

Les frictions numériques, également appelées dysfonctionnements informatiques, désignent tout type de difficulté liée à une technologie utilisée dans le cadre professionnel qui empêche un employé de faire son travail ou qui limite son efficacité. Cela inclut les situations dans lesquelles les systèmes informatiques, les applications numériques et les dispositifs portables (des ordinateurs, smartphones et appareils portables aux machines industrielles et équipements médicaux) ne fonctionnent pas comme prévu, entraînant des interruptions ou des restrictions dans les flux de travail.

Ces dysfonctionnements peuvent survenir dans tous les cadres de travail : bureau, télétravail, ateliers industriels ou interventions sur le terrain.

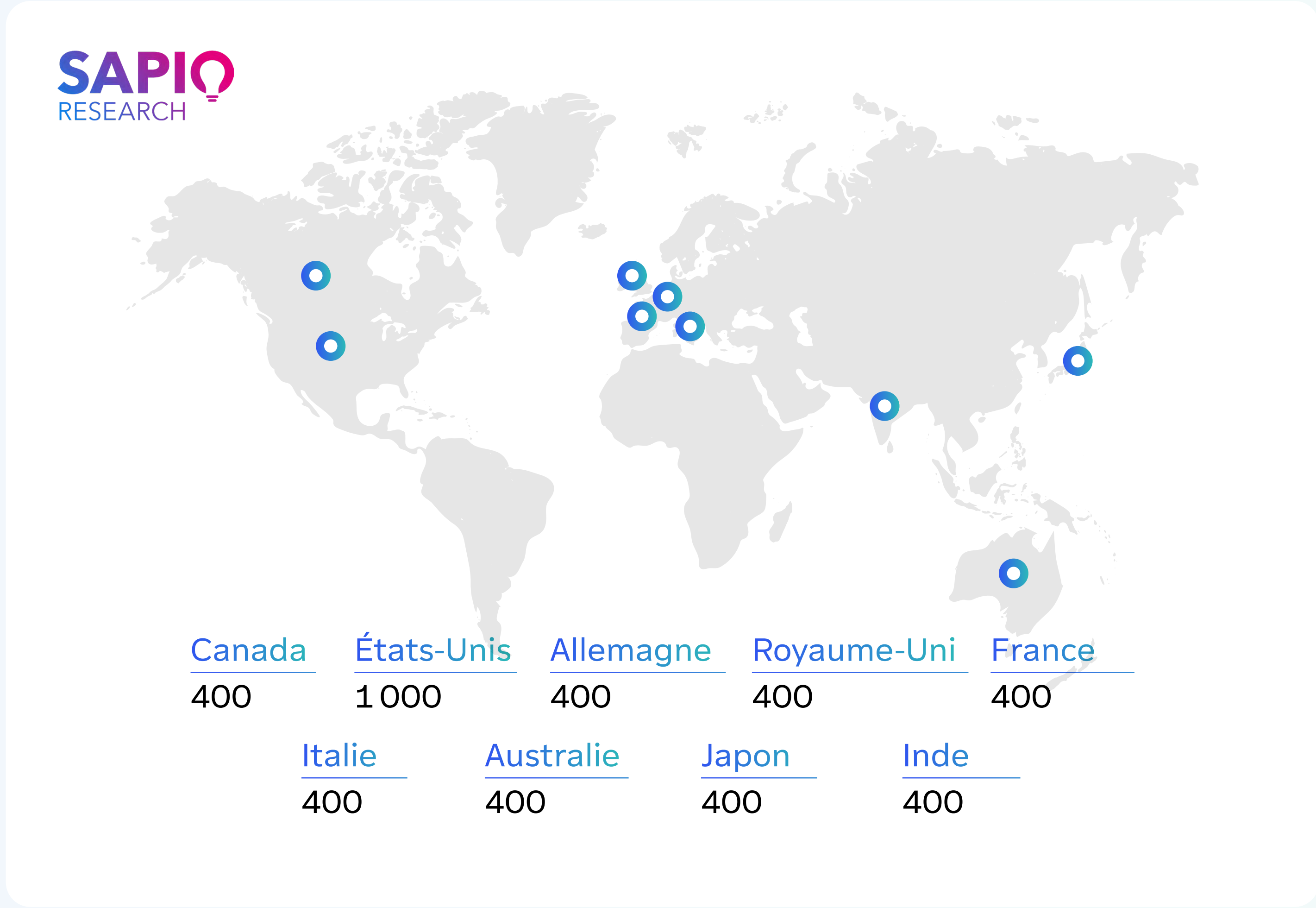
Méthodologie

Méthodologie de recherche

L'enquête a été menée par Sapio Research en août et septembre 2025 par le biais d'une invitation par e-mail et d'un questionnaire en ligne. Au total, 4 200 cadres et employés (répartis à parts égales) ont été interrogés aux États-Unis (1 000), en Australie (400), au Canada (400), en France (400), en Allemagne (400), en Inde (400), en Italie (400), au Japon (400) et au Royaume-Uni (400).

4 200

cadres et employés interrogés

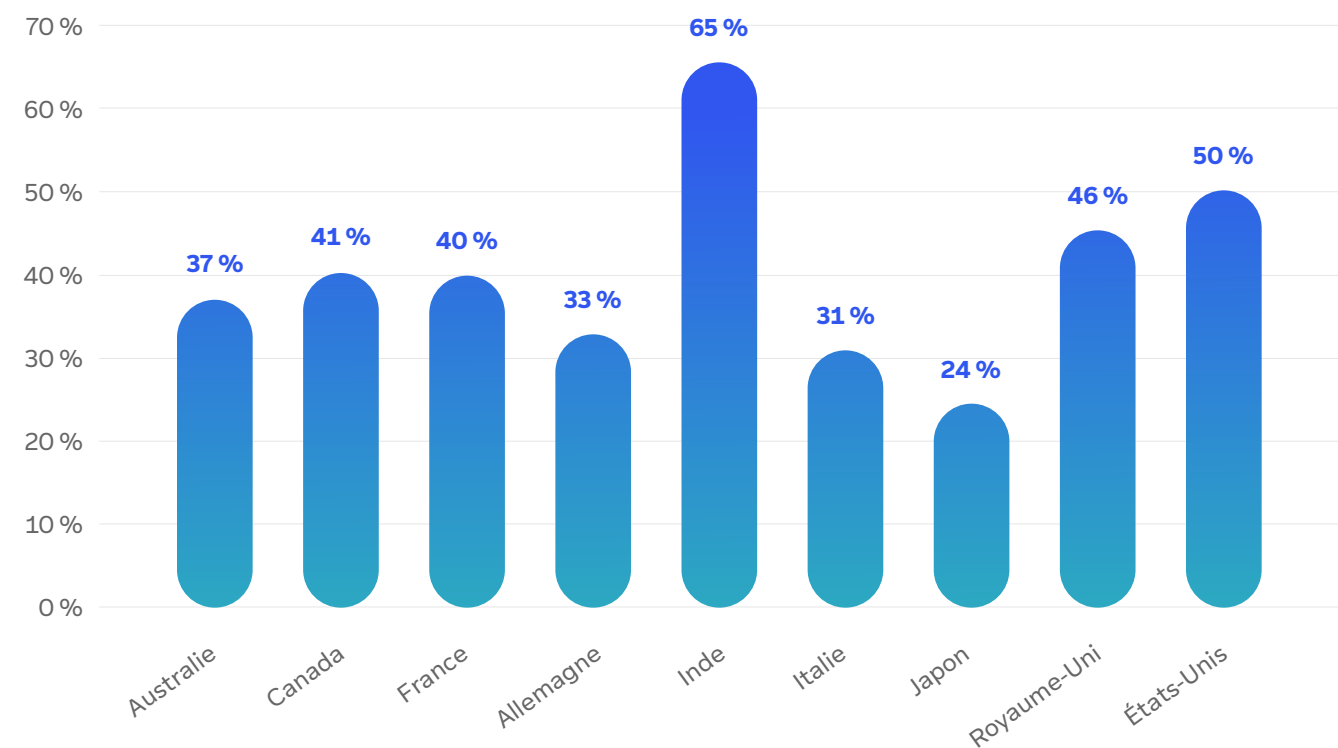


L'impact sur les activités

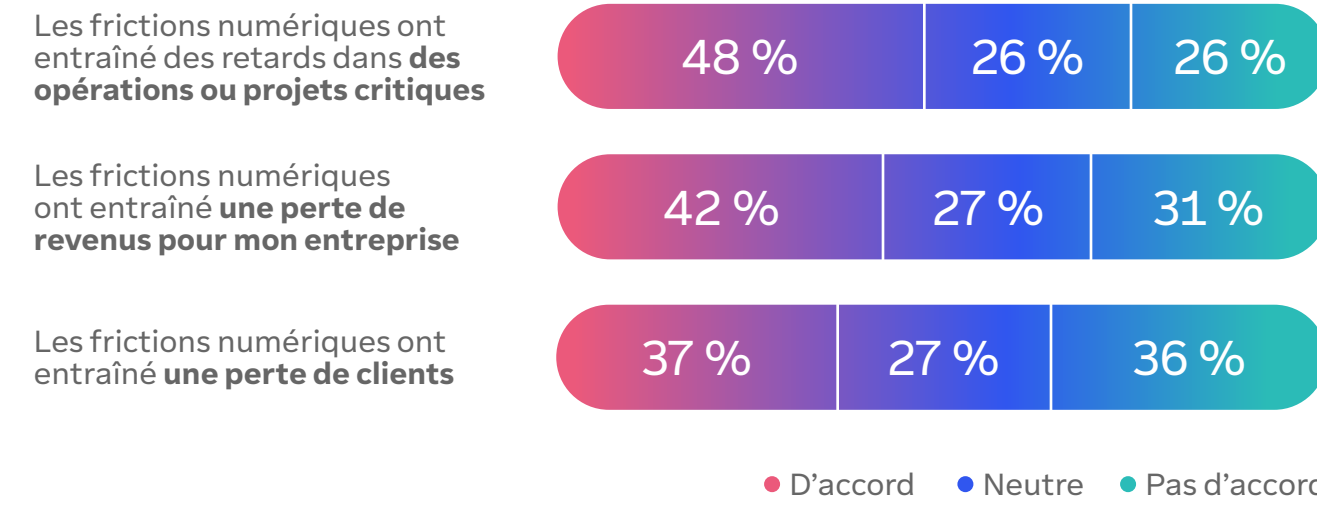
Les frictions numériques érodent les performances et la rentabilité

Les frictions numériques représentent aujourd'hui un défi majeur pour les entreprises. Des délais non respectés et des clients perdus aux risques de sécurité croissants et aux pertes de revenus, les dysfonctionnements technologiques nuisent silencieusement à la productivité, aux performances et à la rentabilité des organisations du monde entier. Environ la moitié (**48 %**) des personnes interrogées déclarent que les frictions numériques ont entraîné des retards dans des opérations ou projets critiques au cours de la dernière année, **42 %** mentionnent des pertes directes de revenus et **37 %** affirment que leur organisation a perdu des clients à cause de problèmes informatiques.

Les frictions numériques entraînent une perte de revenus



Impact des frictions numériques sur les résultats de l'entreprise

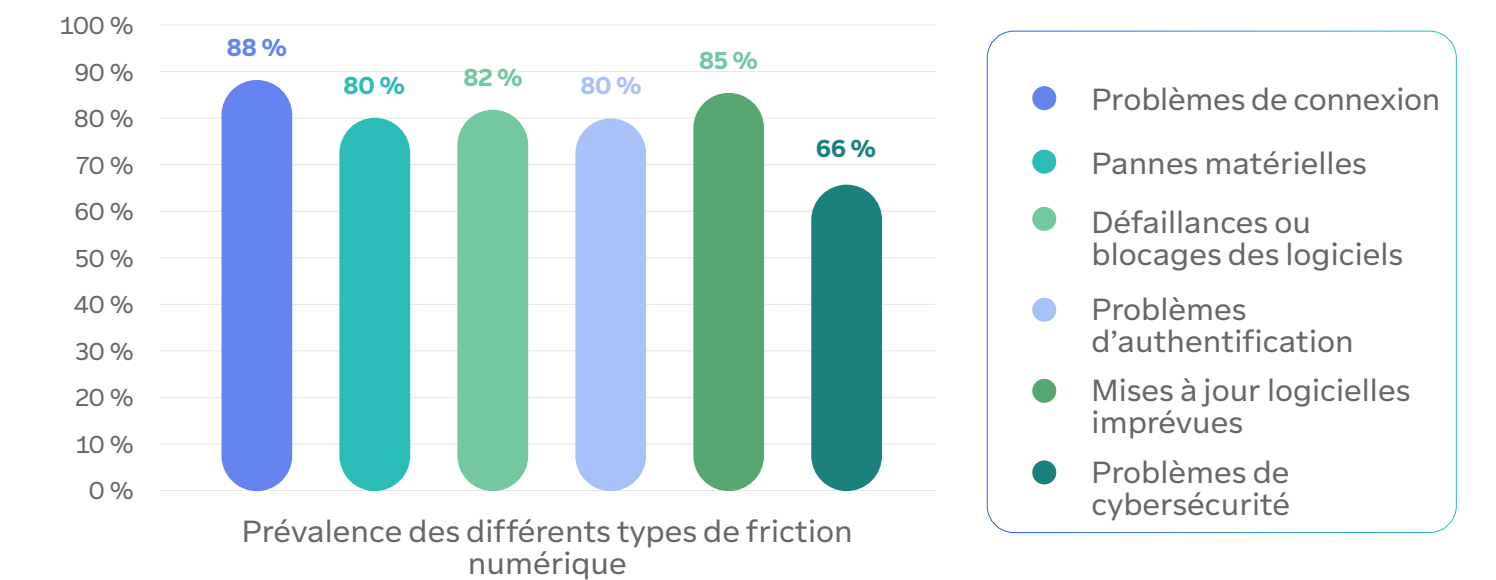


Cela n'est pas si surprenant quand on sait que **36 %** des participants déclarent avoir manqué une échéance importante à cause de dysfonctionnements informatiques et **40 %** ont manqué une réunion décisive ou y sont arrivés en retard.

Ces perturbations sont souvent dues à des problèmes techniques généralisés. Au cours de la dernière année :

- **88 %** ont rencontré des problèmes de connexion (par exemple : accès au serveur, appels vidéo ou partage de fichiers), **45 %** les considèrent comme le problème technologique courant qui freine le plus la productivité.
- **82 %** ont subi des pannes logicielles sur des outils essentiels tels que les CRM ou les applications de productivité.
- **80 %** ont fait face à des défaillances matérielles, telles que des ordinateurs, des imprimantes ou des dispositifs portables qui ne fonctionnaient pas correctement.
- **80 %** ont rencontré des problèmes d'authentification, notamment des problèmes de mot de passe ou l'impossibilité de se connecter aux systèmes critiques.
- **66 %** ont été confrontés à des mises à jour forcées, des redémarrages ou des incidents de cybersécurité tels que des logiciels malveillants ou des ransomwares.

Type de friction numérique



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

« Les frictions numériques peuvent avoir l'air d'un inconfort à court terme, mais avec le temps, elles érodent l'avantage concurrentiel d'une organisation », a déclaré Andrew Hewitt, vice-président de la technologie stratégique chez TeamViewer.

« Lorsque les employés passent leur temps à lutter contre des problèmes techniques, ils perdent en concentration et en énergie créative pour innover. Cela se traduit par des projets plus lents, la frustration des salariés et, en fin de compte, une perte de différenciation sur le marché. »

Le paradoxe de la productivité

Les frictions numériques sont à l'origine d'une perte de productivité mesurable. **80 % des personnes interrogées admettent perdre du temps à cause de dysfonctionnements informatiques, à hauteur de 1,3 jour de travail par mois en moyenne.** L'Inde affiche le chiffre le plus élevé avec **1,9 jour**, suivie des États-Unis avec **1,5 jour**. Le Japon est le seul pays où les travailleurs déclarent perdre moins d'une journée par mois à cause des frictions numériques (**0,79 jour**). Seuls **15 %** des participants s'attendent à une amélioration l'année prochaine, tandis que **33 %** s'attendent à perdre encore plus de temps à cause des frictions numériques, invoquant la complexité croissante des technologies de travail comme principale préoccupation (**32 %**).



Oliver Steil, PDG de TeamViewer

« La complexité technologique n'est pas un obstacle, elle est souvent le fruit de l'innovation », a déclaré Oliver Steil, PDG de TeamViewer.

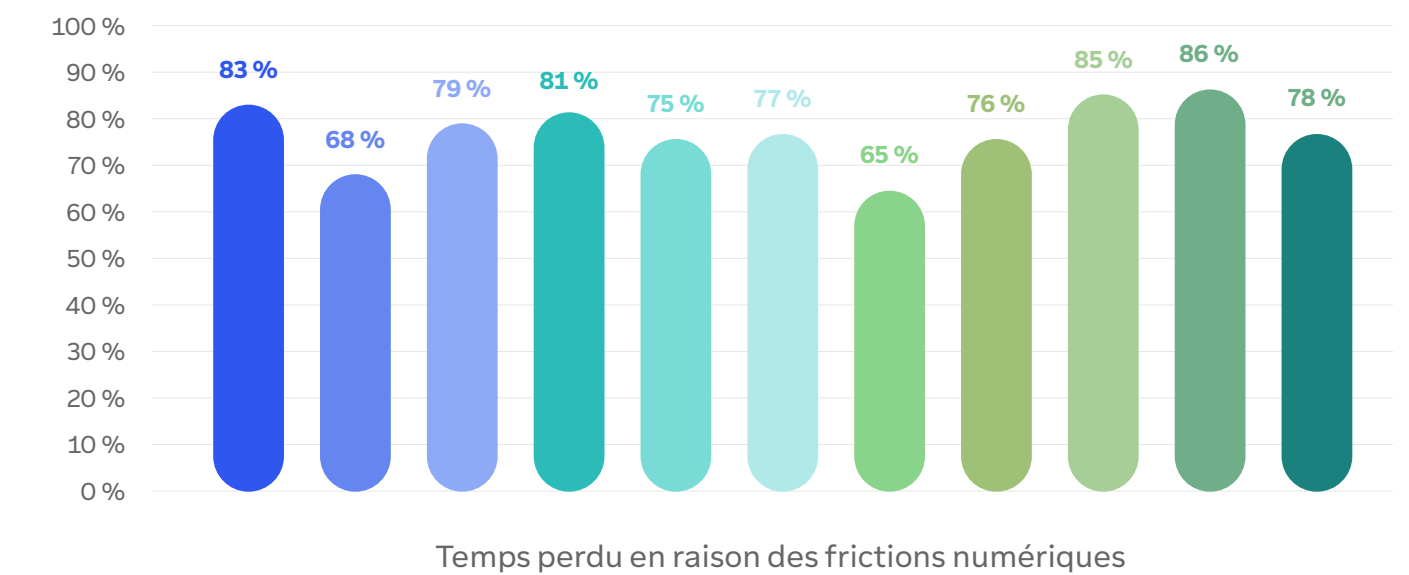
« Il faut apprendre à gérer cette complexité afin qu'elle améliore la productivité. Lorsque des outils conçus pour accroître l'efficacité provoquent au contraire des perturbations, c'est le signe qu'il faut examiner de plus près les processus sous-jacents, et pas seulement la technologie elle-même. »



Les recherches indiquent que le temps perdu en raison des frictions numériques est un problème quasi universel : aucun secteur n'y échappe totalement. Même dans le secteur des transports, qui affiche l'impact le plus faible, **65 % des personnes interrogées** déclarent avoir perdu du temps en raison de dysfonctionnements informatiques.

Notons tout de même que **83 % des personnes interrogées** dans le secteur des technologies ont déclaré perdre du temps à cause des frictions numériques, ce qui suggère que la maturité numérique ne va pas forcément de pair avec l'efficacité numérique.

Temps perdu par secteur



- Technologie
- Commerce de détail
- Administration
- Finance Services
- Santé
- Fabrication
- Transports
- Automobile
- Énergie, services publics
- Produits de grande consommation et électronique
- Agriculture

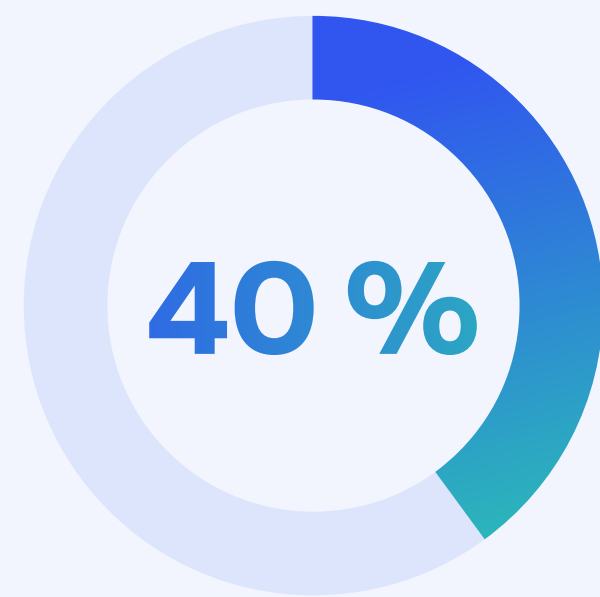
1,3



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

Les solutions de contournement présentent des risques pour la sécurité

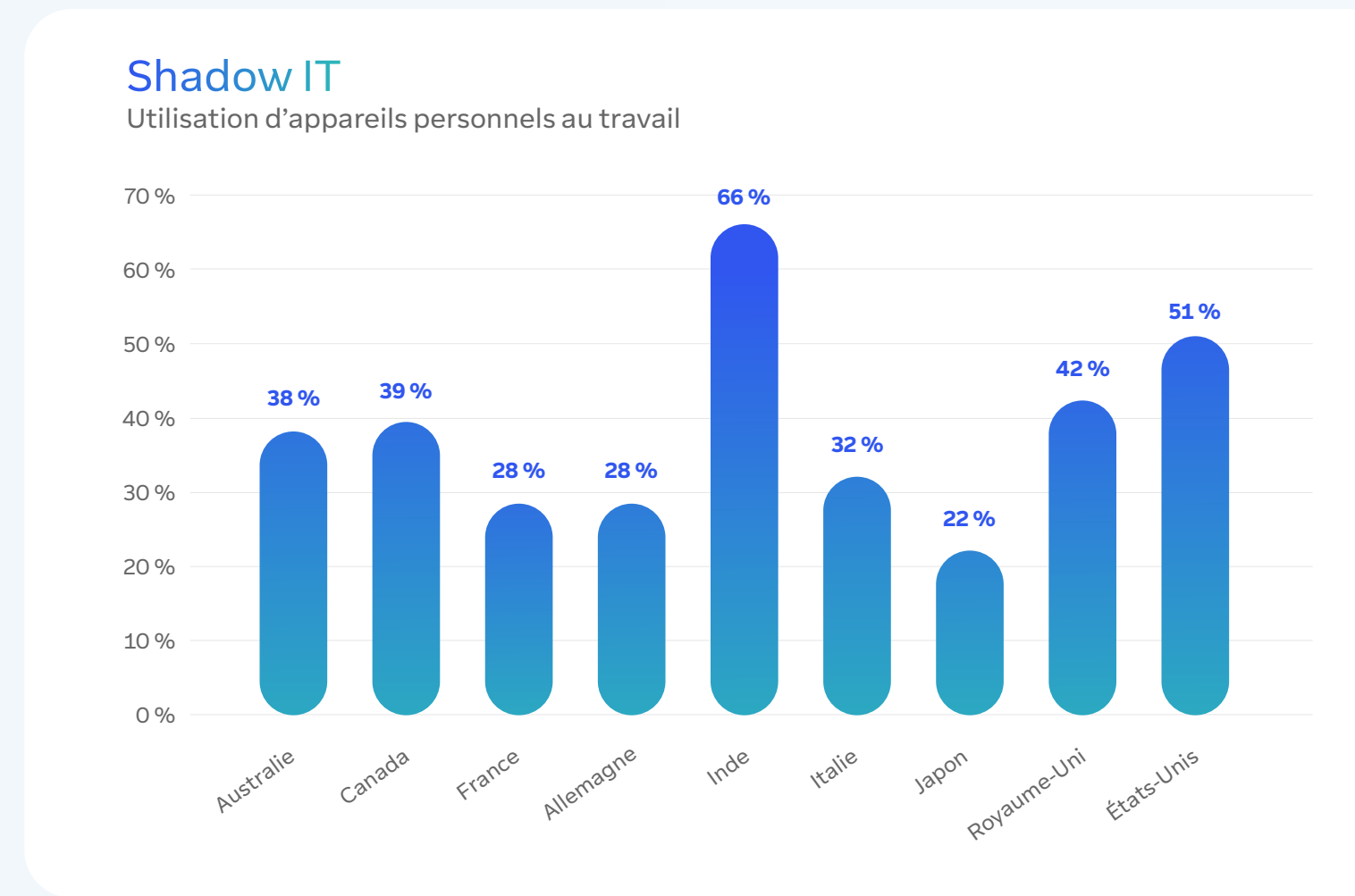
Pour contourner les dysfonctionnements informatiques persistants, **40 %** des employés reconnaissent avoir utilisé leurs applications ou appareils personnels, une part qui s'élève à **66 %** en Inde et **51 %** aux États-Unis.



des employés reconnaissent avoir utilisé des applications ou appareils personnels comme solution de contournement lors de dysfonctionnements technologiques au travail.

Ces solutions de contournement conduisent souvent au Shadow IT, ou informatique fantôme, un terme qui désigne le fait que des employés utilisent du matériel, des logiciels ou des services cloud non approuvés pour travailler sans l'accord ou sans la supervision du service informatique.

Bien que souvent motivé par de bonnes intentions, comme l'envie de rester productif, le Shadow IT présente des risques importants en matière de sécurité des données, de conformité et de visibilité.



Jan Bee, directeur cybersécurité, TeamViewer

« La plus grande menace liée à l'utilisation d'appareils personnels par les employés est la perte de contrôle », a déclaré Jan Bee, directeur cybersécurité chez TeamViewer. « Lorsque des appareils personnels accèdent aux ressources de l'entreprise, ils contournent les protections de l'entreprise et ouvrent la voie à des fuites de données, au phishing et aux accès non autorisés. »

Le Shadow IT n'est pas la seule préoccupation : le Shadow SaaS représente un risque encore plus important. Les employés qui s'inscrivent à des outils non approuvés créent des zones d'ombre difficiles à détecter et à sécuriser. »

L'IA au service de la réduction des dysfonctionnements

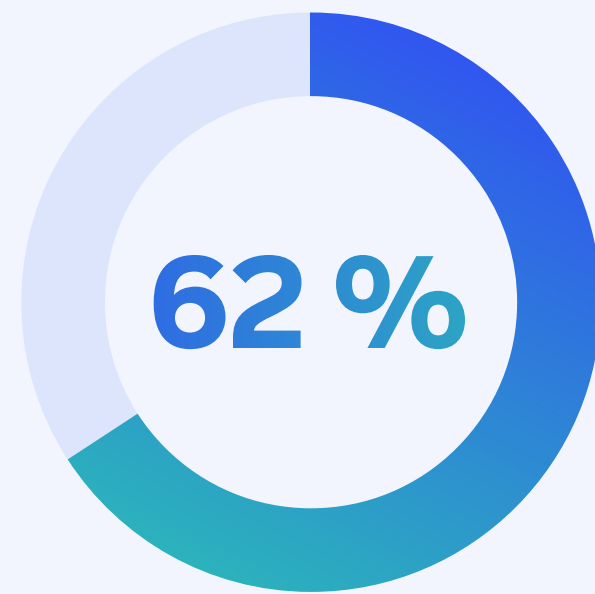
Malgré ces nombreux défis, le rôle de l'IA dans la réduction des frictions suscite un certain optimisme. Près de la moitié (**48 %**) des personnes interrogées estiment que l'IA peut réduire les dysfonctionnements informatiques dans leur organisation et **46 %** font confiance à l'IA pour résoudre les problèmes techniques plus rapidement que les humains.

La moitié des personnes interrogées (**50 %**) se disent favorables à l'utilisation de l'IA pour les opérations de dépannage de base ou les réinitialisations de mot de passe, une aide particulièrement appréciée dans le secteur des technologies, avec **69 %** des salariés du secteur se montrant favorables. Parmi les personnes interrogées qui pensent qu'elles vont perdre moins de temps à cause des frictions numériques l'an prochain, **39 %** attribuent cette amélioration à l'IA.

Cependant, **32 %** des participants déclarent que les solutions d'IA qu'ils ont essayées n'ont pas donné les résultats escomptés, et les connaissances restent inégales : **37 %** des baby-boomers et 29 % des salariés de la génération X ne savent pas ce qu'est un agent IA, contre seulement 11 % des salariés de la génération Z.

De plus, **62 %** des employés doutent que leurs équipes du service informatique mettent à leur disposition les outils d'IA et numériques les plus récents.

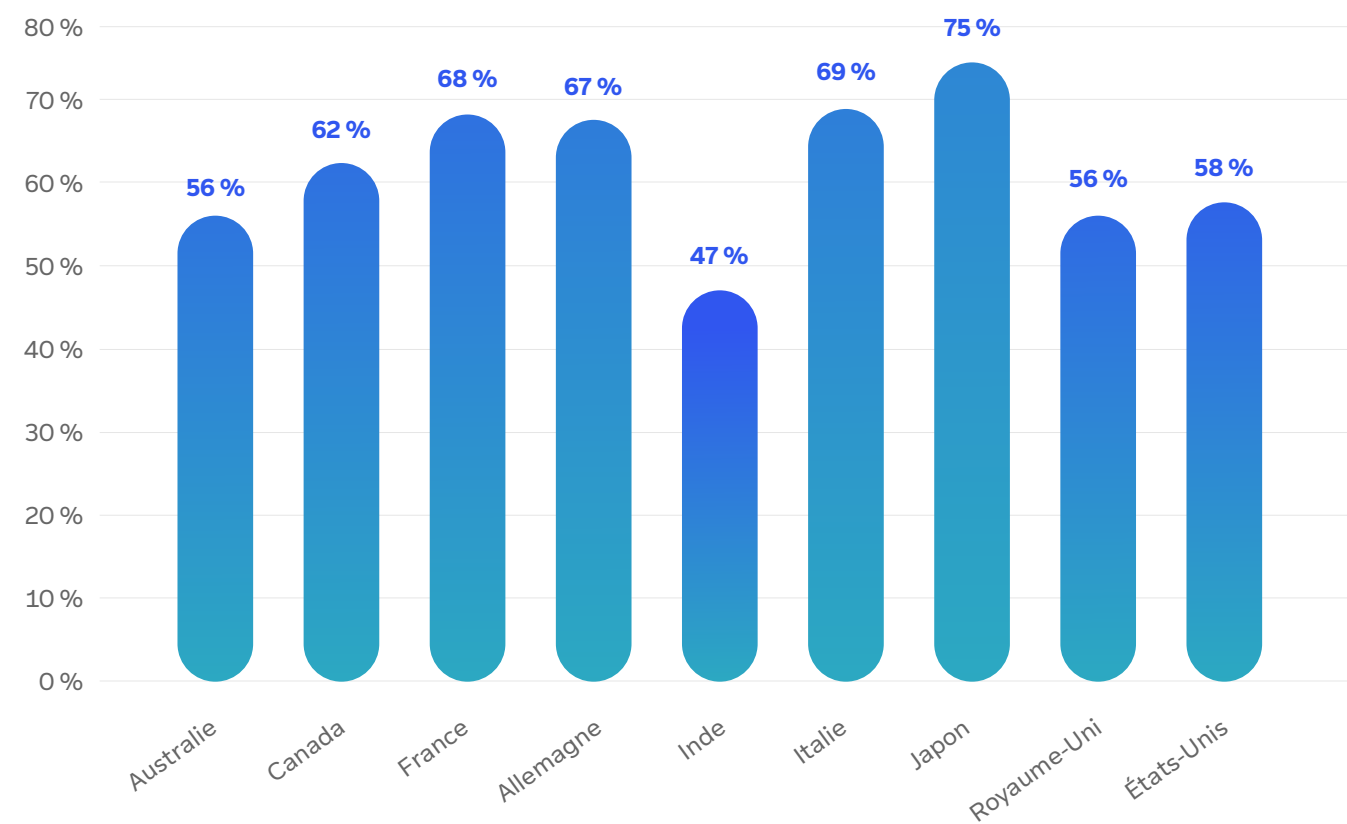
À l'échelle mondiale, le Japon se démarque avec trois quarts (**75 %**) des employés estimant ne pas disposer des outils d'IA ou numériques les plus récents.



des employés s'inquiètent du fait que leurs équipes informatiques ne leur fournissent pas les outils numériques et d'IA les plus récents.

Accès à l'IA aux outils numériques

Participants qui doutent que leurs équipes informatiques leur donnent accès aux outils numériques ou d'IA les plus récents.



Mei Dent, directrice des produits et de la technologie, TeamViewer

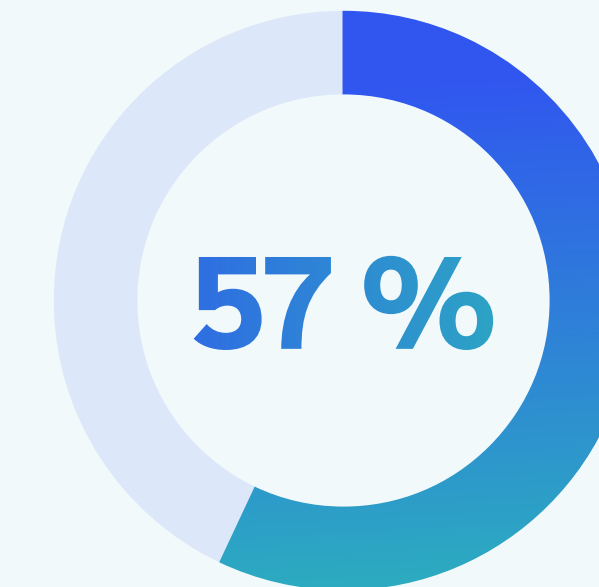
« Les agents IA sont en passe de devenir des outils indispensables pour automatiser le travail intellectuel et réduire les frictions numériques », a déclaré Mei Dent, directrice des produits et de la technologie chez TeamViewer. « Cependant, leur efficacité dépend de la compréhension humaine. »

Les dirigeants ont la responsabilité de combler le déficit de connaissances en fixant des directives claires, en encourageant l'expérimentation sécurisée et en accompagnant les employés pour qu'ils utilisent l'IA de manière responsable. Avec des mesures de sécurité en place, l'IA peut anticiper les problèmes, prévenir les perturbations et contribuer au fonctionnement optimal de la technologie. »

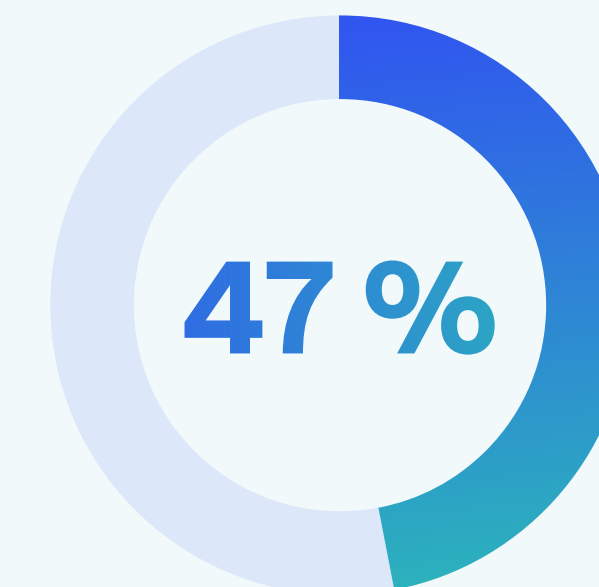


Rétablir la confiance entre les employés et le service informatique

Le manque de confiance des employés envers le service informatique peut aggraver le problème. **57 %** des employés ne font pas confiance à leur équipe informatique pour résoudre les problèmes rapidement ou efficacement, et **47 %** craignent que leur équipe informatique ne protège pas suffisamment les données personnelles ou professionnelles.



des employés ne font pas confiance à leur équipe informatique pour résoudre les problèmes rapidement ou efficacement.



craignent que leur équipe informatique ne protège pas suffisamment les données personnelles ou professionnelles.



Mei Dent, directrice des produits et de la technologie, TeamViewer

« Qu'il s'agisse de gérer un nombre écrasant de tickets d'assistance informatique, d'adopter de nouvelles technologies peu familières ou de suivre des formations de prévention contre le phishing qui peuvent être perçues comme intrusives, les employés considèrent souvent que ces initiatives, pourtant bien intentionnées, ralentissent leur travail quotidien. Il n'est donc pas surprenant que beaucoup se sentent méfiants envers les équipes informatiques », poursuit Dent. « Cependant, les équipes qui utilisent l'IA pour harmoniser le traitement des problèmes informatiques au sein d'une organisation peuvent regagner une partie de cette confiance en accélérant la résolution des problèmes et même en les anticipant. »

Le manque de confiance des employés envers les équipes informatiques peut également s'expliquer par un problème de visibilité.



Mark Banfield, directeur financier, TeamViewer

« En réalité, la plupart des employés qui rencontrent des difficultés avec la technologie au travail ne prennent pas la peine de soumettre un ticket ou de signaler le problème », déclare Mark Banfield, directeur financier chez TeamViewer. « Ils souffrent en silence jusqu'à ce qu'un petit problème devienne un gros problème et, à ce stade, le mal est fait. L'employé est mécontent et les collègues ou les clients avec lesquels il travaille le sont probablement aussi. Nous appelons cela l'effet iceberg : l'équipe informatique ne voit peut-être qu'une poignée de tickets liés à un problème, mais il n'est pas rare que ces quelques tickets ne soient que la partie émergée de l'iceberg, cachant un problème bien plus important. »

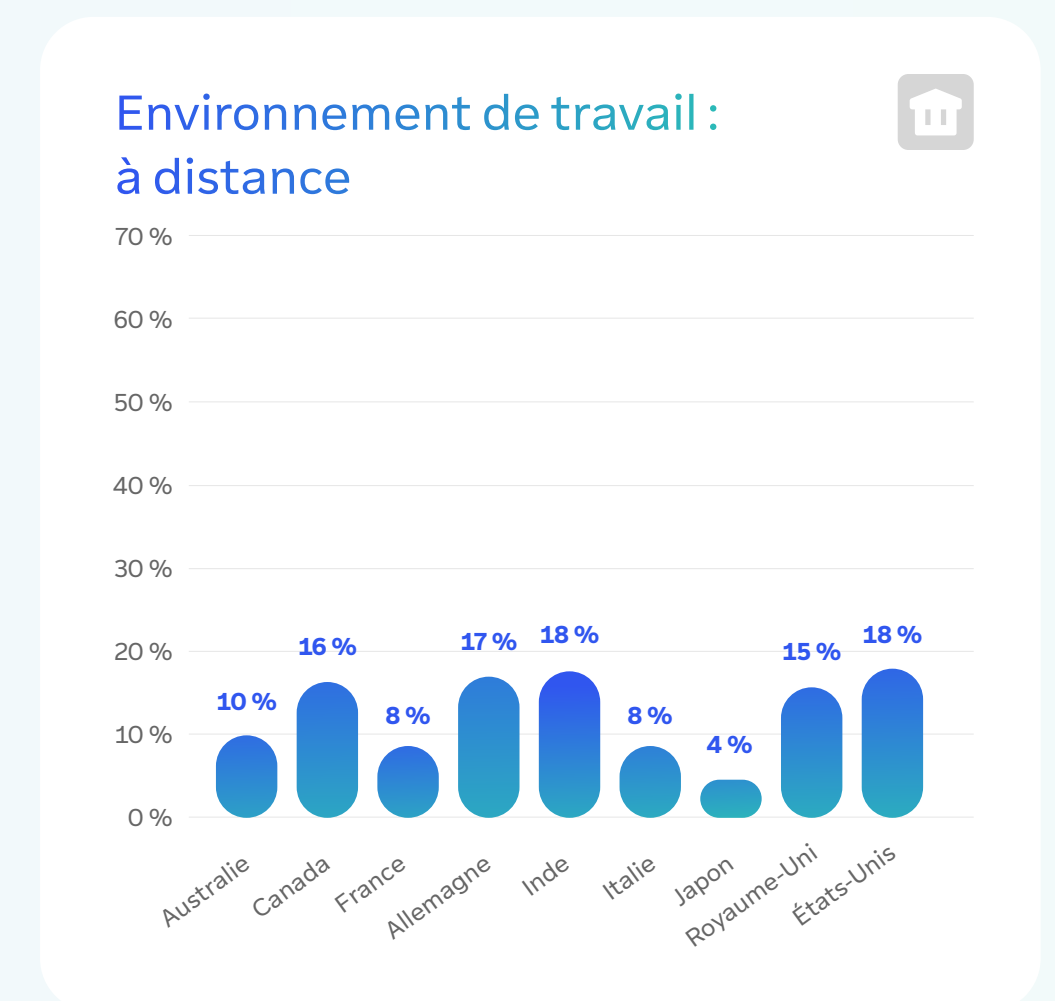
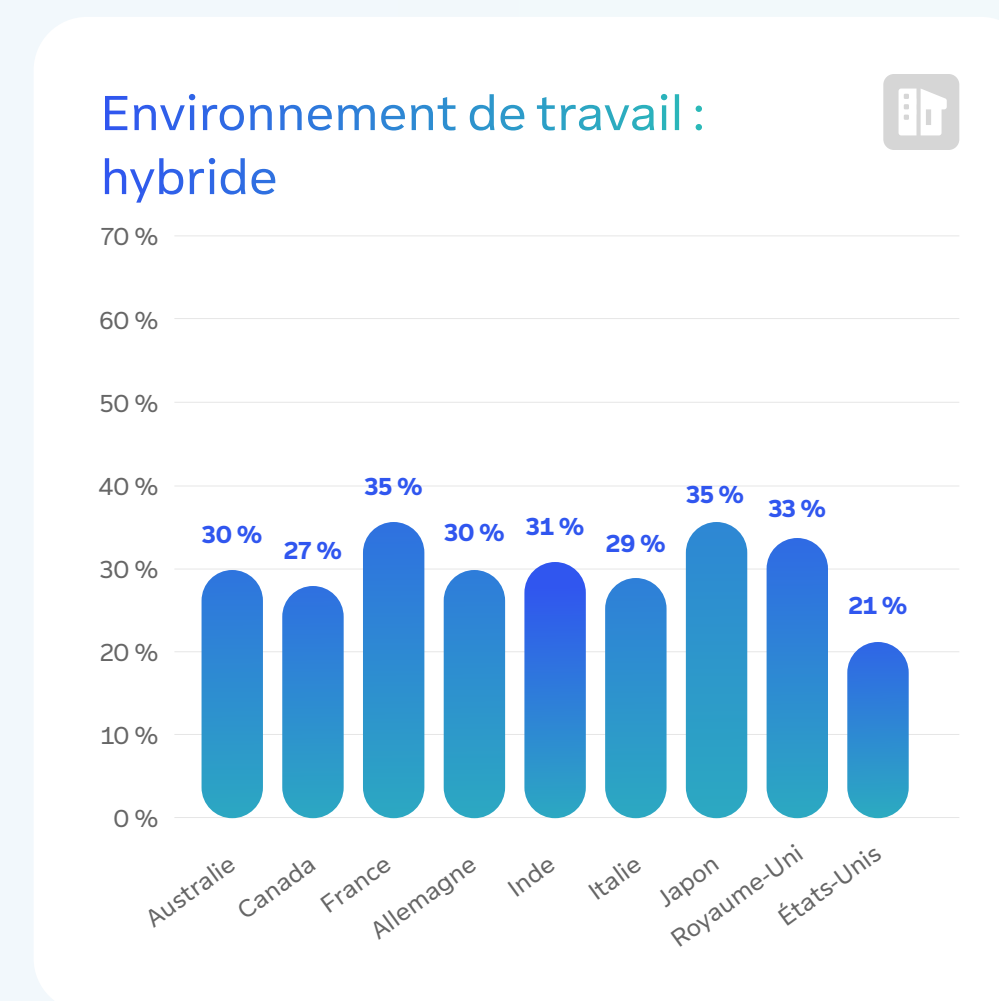
Bien entendu, le soutien de l'équipe informatique reste indispensable : **54 %** des personnes interrogées déclarent ne pas se sentir capables de résoudre elles-mêmes les problèmes informatiques.

Environnements différents, expériences différentes

L'expérience numérique varie selon le mode de travail. **53 %** des salariés affirment que leur organisation ne propose pas le même niveau d'assistance informatique aux employés sur site et à distance.

Ces disparités reflètent les différentes pratiques de travail selon les pays : l'Italie compte la plus grande part d'employés travaillant sur site à temps plein (**64 %**), tandis que les États-Unis et l'Inde dominent le télétravail à temps plein (**18 %**). Le Japon et la France présentent la plus grande part de salariés hybrides, avec **35 %** chacun.

Ces différences soulignent la nécessité de disposer d'une infrastructure informatique et de politiques d'assistance à la fois cohérentes et capables de s'adapter à divers modes de travail, afin de garantir que chaque employé, quel que soit son lieu de travail, puisse travailler dans les meilleures conditions.



L'impact humain

Les frictions numériques nuisent à la satisfaction et à l'engagement

Les frictions numériques ont un coût humain tout aussi important que les conséquences économiques. Lorsque la technologie utilisée au quotidien devient une source de frustration, elle perturbe non seulement les flux de travail, mais elle érode aussi la motivation, le moral et l'expérience globale des employés.

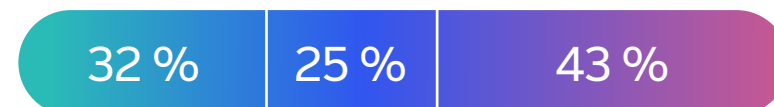
Près de la moitié des employés (**47 %**) déclarent que les frictions numériques les affectent négativement et diminuent leur satisfaction au travail, **43 %** font état d'une baisse de motivation, **42 %** les associent au burn-out et **28 %** ont envisagé de quitter leur entreprise à cause des dysfonctionnements informatiques.

Impact de la friction numérique sur la satisfaction et l'engagement

Les frictions numériques m'affectent négativement et diminuent ma satisfaction au travail



Les frictions numériques diminuent ma motivation à fournir un travail de qualité



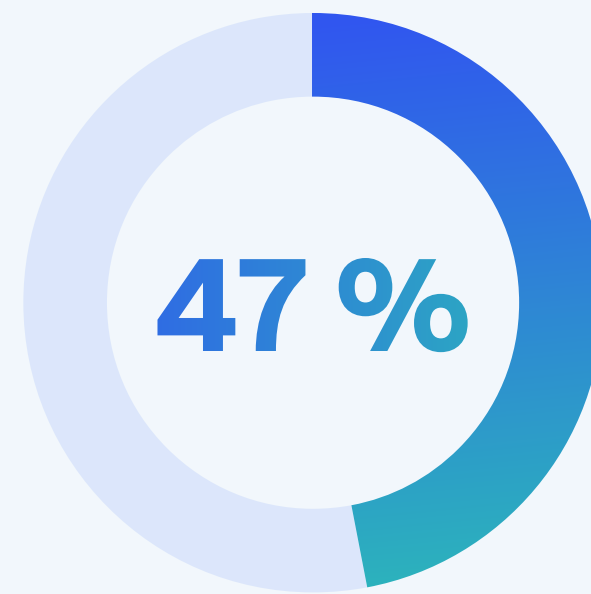
Les frictions numériques contribuent au burn-out



J'ai envisagé de quitter mon entreprise à cause des frictions numériques



● Pas d'accord ● Neutre ● D'accord



des salariés affirment que les frictions numériques les affectent négativement et diminuent leur satisfaction au travail.



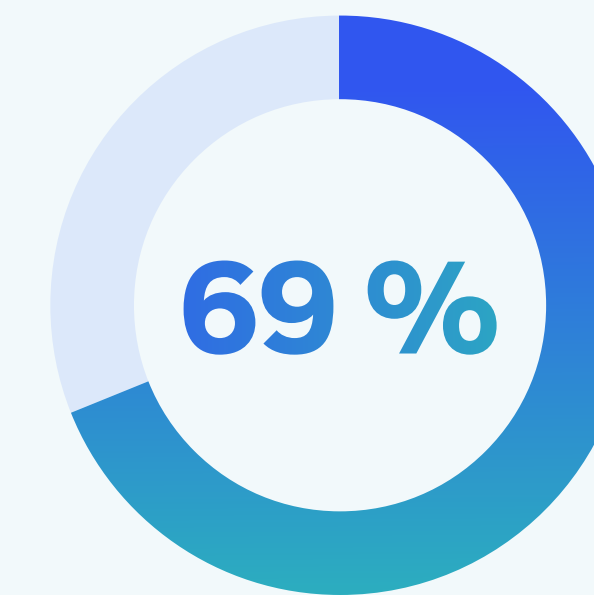
Kai Werner, directeur des ressources humaines, TeamViewer

« Le mécontentement des employés peut avoir des répercussions sur l'ensemble de l'organisation », affirme Kai Werner, directeur des ressources humaines chez TeamViewer. « Comme le montrent ces résultats, la satisfaction dans l'environnement de travail numérique moderne dépend fortement du bon fonctionnement des systèmes informatiques. Lorsque ces systèmes sont défaillants, c'est toute la culture de l'entreprise qui en pâtit.

Imaginez le scénario suivant : vous devez apporter des modifications de dernière minute à une présentation et connecter votre ordinateur portable à l'écran de la salle de réunion alors qu'il ne reste que cinq minutes avant la réunion », poursuit Werner. « La connexion échoue et, au lieu de passer ces dernières minutes à vous préparer, vous devez les consacrer à résoudre le problème de connexion. Le temps que vous y parveniez, vous avez perdu un temps précieux ainsi que votre confiance avant même de commencer la réunion. Il ne s'agit pas seulement d'un retard technique, mais d'une perturbation de votre concentration et de votre sentiment de contrôle. Ces frictions numériques ont un impact réel et durable sur le bien-être des salariés. »

Les frictions numériques poussent les talents à partir

Lorsque la frustration liée à la technologie pousse les employés à partir, les conséquences financières et culturelles peuvent être importantes. L'enquête a révélé que **69 %** des personnes interrogées estiment que les frictions numériques ont contribué aux départs de salariés au sein de leur organisation, **46 %** d'entre elles qualifiant cet impact de modéré à important.

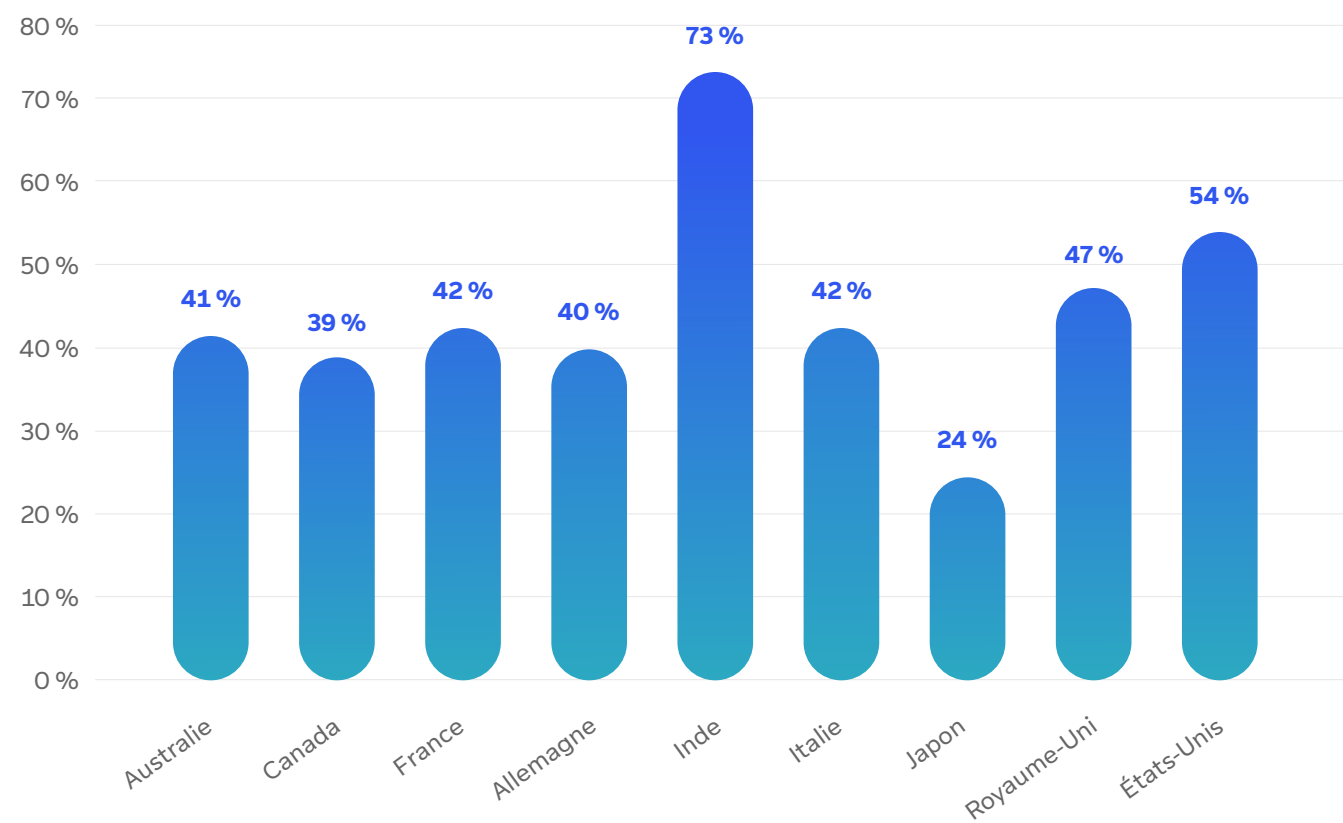


des employés estiment que les frictions numériques ont contribué aux départs de salariés au sein de leur organisation.

Le décalage entre la direction et le personnel est frappant : **56 %** des non-cadres déclarent que les dysfonctionnements informatiques ont un impact modéré à important sur l'attrition, contre seulement **36 %** des cadres. De même, **30 %** de l'ensemble des participants indiquent avoir perdu de bons collègues en raison de problèmes informatiques, mais l'écart entre les cadres (**25 %**) et les non-cadres (**36 %**) est révélateur.

Impact modéré/important sur les départs de salariés

Les frictions numériques ont un impact modéré/important sur les départs de salariés



Les personnes interrogées en **Inde** sont les plus susceptibles d'affirmer que les frictions numériques ont un impact modéré à important sur les départs de salariés, avec **73 %**, suivis par les **États-Unis avec 54 %**.

Les écarts entre les générations accentuent ces divergences. Près de la moitié (**47 %**) des baby-boomers pensent que la frustration liée à la technologie n'a aucun impact sur l'attrition, tandis que **27 %** des salariés de la génération Z estiment qu'elle a impact majeur.

Ces résultats suggèrent que les générations qui ont grandi avec le numérique ont des attentes plus élevées concernant les performances et la fiabilité des outils.

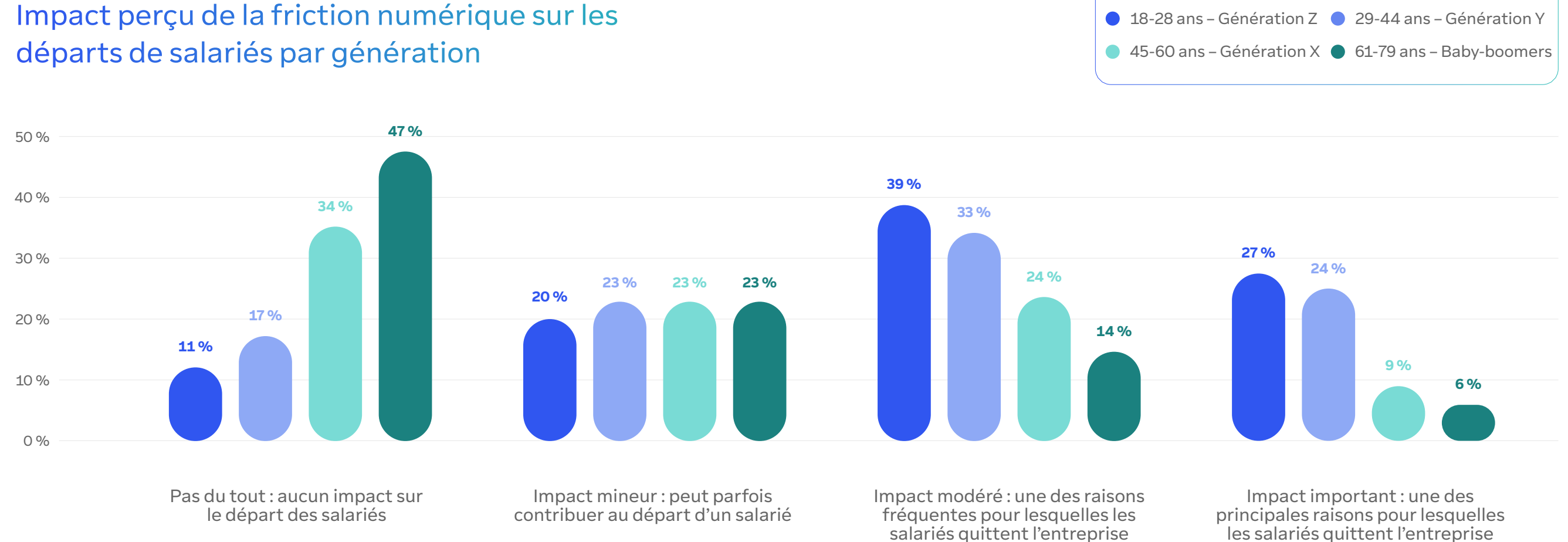
Le remplacement des employés qui quittent l'entreprise demande du temps et de l'argent : les personnes interrogées estiment qu'il faut en moyenne **huit semaines** pour intégrer complètement les nouvelles recrues, dont plus de la moitié (**51 %**) déclarent que cela prend plus d'un mois et **5 %** que cela prend plus de six mois. Le remplacement des employés prend le plus de temps en Allemagne et en Italie, avec une moyenne de plus de **10 semaines** dans les deux pays.

Malgré cela, près d'un quart (**23 %**) des employés déclarent que leur organisation n'a rien mis en place pour analyser ou réduire les frictions

numériques. Au Japon, ce pourcentage s'élève à **46 %**, suivi par le Canada et l'Italie avec **26 %** chacun.

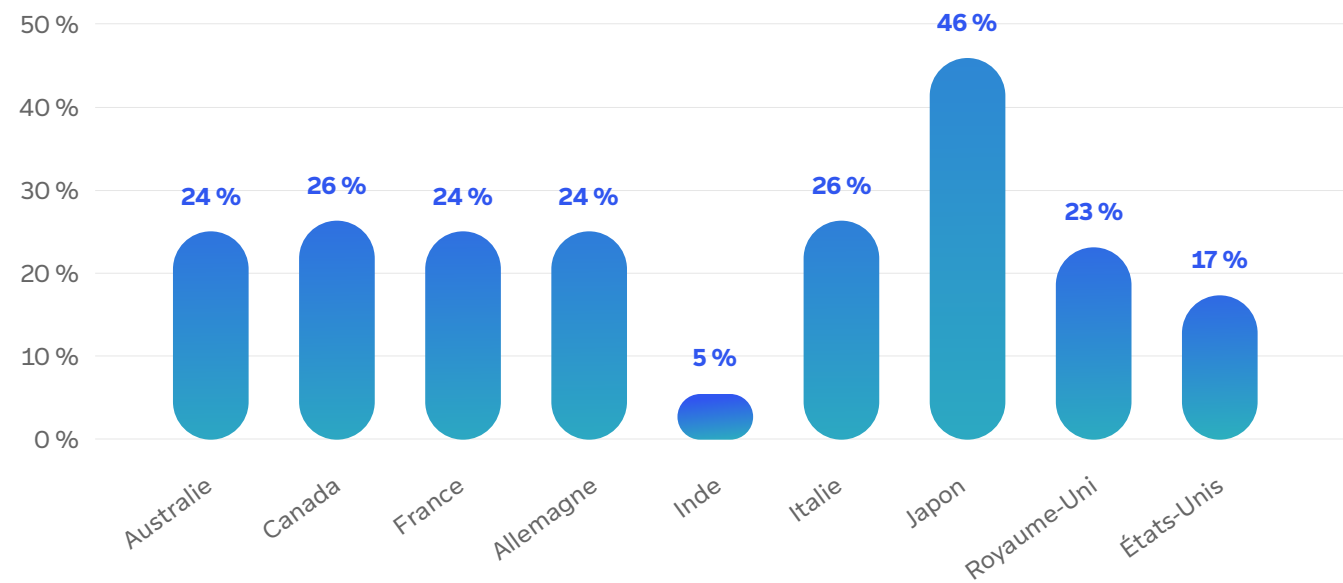
En Inde, seuls 5 % des personnes interrogées déclarent que leur employeur n'a rien fait pour lutter contre les frictions numériques, preuve que les entreprises indiennes sont conscientes du problème et prennent des mesures.

Impact perçu de la friction numérique sur les départs de salariés par génération



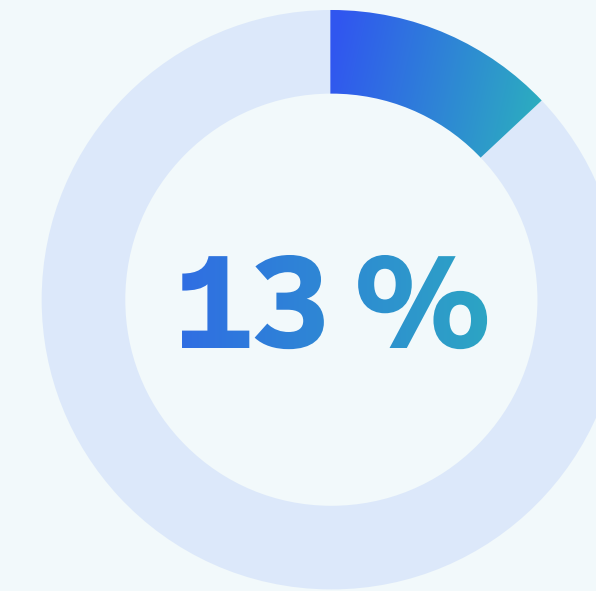
De nombreux employeurs ne s'occupent pas du problème

L'entreprise n'a rien fait pour lutter contre les frictions numériques



Une frustration bien réelle

95 % des salariés déclarent éprouver de la frustration liée à la technologie au travail. La génération Z est la plus touchée : **23 %** ont déjà tapé sur un appareil, **17 %** ont laissé des avis négatifs sur leur employeur en ligne, **16 %** reconnaissent avoir juré ou crié de colère et **13 %** déclarent que les dysfonctionnements informatiques les ont poussés aux larmes.



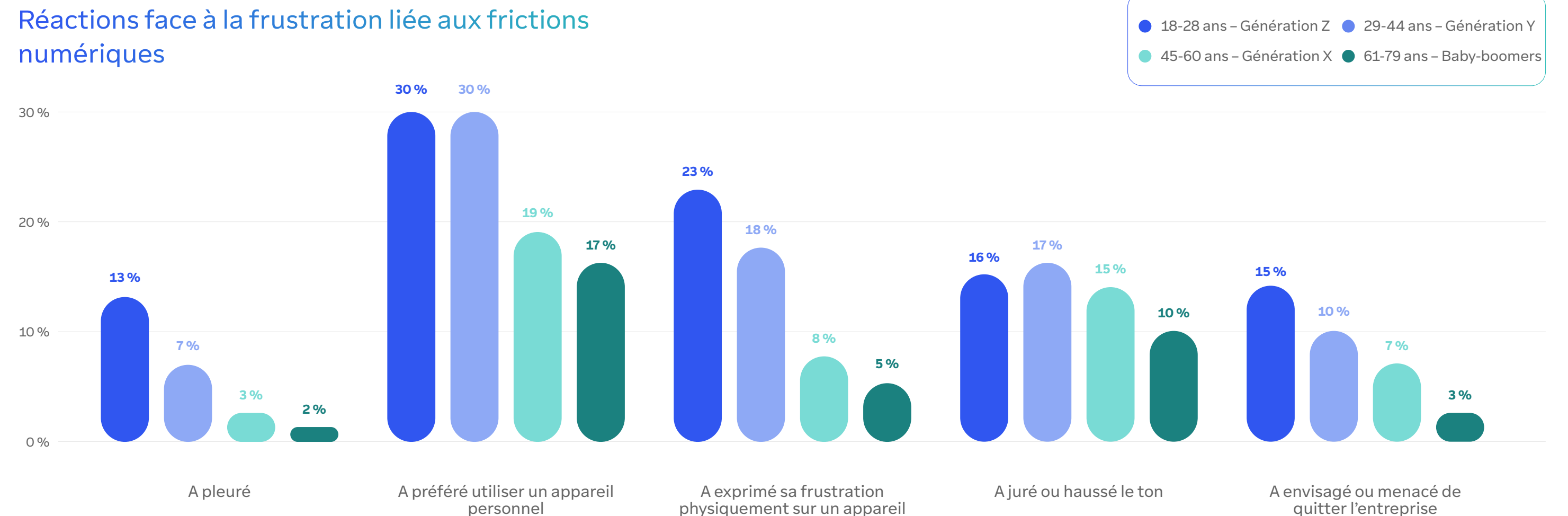
des salariés de la génération Z ont pleuré à cause de problèmes informatiques.



Kai Werner, directeur des ressources humaines, TeamViewer

« Les employés les plus performants sont souvent les premiers à partir lorsqu'ils se sentent ralentis par la technologie », a ajouté Werner. « Ils savent à quoi devrait ressembler un environnement de travail moderne. Si les outils numériques ne sont pas à la hauteur, ils chercheront une entreprise mieux équipée. »

Réactions face à la frustration liée aux frictions numériques



Les données indiquent que les employés accordent de plus en plus d'importance aux équipements informatiques. Lorsqu'elles évaluent de nouvelles opportunités professionnelles, **59 %** des personnes interrogées considèrent qu'il est important de disposer d'une technologie performante, contre **54 %** qui privilégient les avantages traditionnels comme une voiture de fonction, une couverture santé ou un abonnement à la salle de sport. D'autre part, **27 %** seraient prêts à renoncer à des avantages comme les afterworks en échange d'une technologie fiable.



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

« Les employés sont plus satisfaits lorsqu'ils se sentent productifs et accomplis à la fin de la journée », explique Andrew Hewitt, vice-président de la technologie stratégique chez TeamViewer.

« Lorsque les salariés ne parviennent pas à progresser dans leur travail quotidien, la frustration s'installe et l'épuisement professionnel s'ensuit. Une technologie performante n'est peut-être pas le principal facteur pour attirer les talents, mais une technologie défailante peut clairement contribuer à leur départ. »



Fracture générationnelle : la génération Z est la plus touchée par les frictions numériques

Le constat

	Génération Z (18-28 ans)	Baby-boomers (61-79 ans)
Jours de travail perdus par mois à cause des frictions numériques	1,5	0,7
Ont utilisé des applications ou appareils personnels comme solution de contournement (Shadow IT)	52 %	22 %
Ont envisagé de quitter l'entreprise à cause de dysfonctionnements informatiques	40 %	12 %
Affirment que la frustration liée à la technologie n'a <i>aucun</i> impact sur l'attrition	11 %	47 %
Ne ressentent aucune frustration liée aux frictions numériques	2 %	12 %



L'analyse

Les salariés de la génération Z, qui ont grandi avec le numérique, sont plus de deux fois plus susceptibles que les baby-boomers de perdre du temps ou de recourir à des solutions de contournement lorsque la technologie est défaillante. Leur faible tolérance aux frictions reflète une familiarité de longue date avec des expériences numériques fluides et des attentes élevées envers les outils modernes. En revanche, les baby-boomers, dont beaucoup ont connu le travail sans technologie ou avec des outils moins avancés, perçoivent l'informatique actuelle comme un progrès malgré ses défauts, et font preuve de plus de patience et de résilience face aux problèmes.

Déconnexion des dirigeants : un décalage entre perception et expérience

Le constat

Pensent que les frictions numériques vont s'aggraver l'année prochaine

Estiment que les problèmes informatiques ont un impact modéré à important sur les départs de salariés

Ont subi des pannes matérielles au cours de la dernière année

Ont envisagé de quitter l'entreprise à cause des frictions numériques

Employés

Cadres



44 %

23 %

56 %

36 %

58 %

42 %

36 %

20 %



L'analyse

Les données révèlent des perceptions bien différentes entre les cadres et les non-cadres sur l'impact des frictions numériques au sein de l'entreprise. Ce décalage peut s'expliquer par un manque de visibilité des cadres sur les performances de la technologie. Il peut également indiquer que les non-cadres ne signalent pas assez souvent les problèmes technologiques à leurs équipes informatiques. Dans certains cas, comme pour les pannes matérielles, cela pourrait même révéler que les dirigeants disposent d'une technologie plus performante et plus récente que leurs employés. Quoi qu'il en soit, si les dirigeants souhaitent améliorer la productivité et la rétention des salariés, ils devront prendre des mesures pour réduire ce décalage de perception.

Mesures concrètes pour réduire les frictions numériques

Mesures concrètes pour réduire les frictions numériques

Les conclusions de ce rapport sont claires : les frictions numériques constituent un véritable défi systémique qui touche tous les aspects de l'entreprise.

Heureusement, des solutions existent pour identifier, prévenir et, à terme, réduire leur impact, l'objectif étant d'offrir aux employés une expérience numérique plus performante, qui améliore à la fois la productivité et la satisfaction.

Qu'est-ce que l'expérience numérique des employés (DEX) ?

Aujourd'hui, les employeurs ne peuvent pas se permettre de concevoir l'expérience des employés sans prendre en compte de l'aspect numérique. L'expérience numérique des employés (DEX) désigne la manière dont les employés interagissent avec les technologies (des appareils et applications aux systèmes de connectivité et d'assistance) sur leur lieu de travail et l'impact de ces interactions sur leur efficacité.

Les stratégies de DEX mesurent, surveillent et optimisent ces points de contact afin de réduire les frictions numériques, d'augmenter la productivité et de créer un environnement de travail plus fluide et plus satisfaisant.

Qu'est-ce que l'expérience numérique des employés (DEX) ?

Aujourd'hui, les employeurs ne peuvent pas se permettre de concevoir l'expérience des employés sans prendre en compte de l'aspect numérique. L'expérience numérique des employés (DEX) désigne la manière dont les employés interagissent avec les technologies (des appareils et applications aux systèmes de connectivité et d'assistance) sur leur lieu de travail et l'impact de ces interactions sur leur efficacité.

Les stratégies de DEX mesurent, surveillent et optimisent ces points de contact afin de réduire les frictions numériques, d'augmenter la productivité et de créer un environnement de travail plus fluide et plus satisfaisant.

Qu'est-ce que l'expérience numérique des employés (DEX) ?

Aujourd'hui, les employeurs ne peuvent pas se permettre de concevoir l'expérience des employés sans prendre en compte de l'aspect numérique. L'expérience numérique des employés (DEX) désigne la manière dont les employés interagissent avec les technologies (des appareils et applications aux systèmes de connectivité et d'assistance) sur leur lieu de travail et l'impact de ces interactions sur leur efficacité.

Les stratégies de DEX mesurent, surveillent et optimisent ces points de contact afin de réduire les frictions numériques, d'augmenter la productivité et de créer un environnement de travail plus fluide et plus satisfaisant.

01

Identifier et évaluer le problème

Les frictions numériques ne peuvent pas être résolues tant qu'elles restent invisibles. De nombreux employés contournent discrètement les problèmes informatiques récurrents ou ne soumettent jamais de ticket d'assistance, laissant ainsi de petits inconvénients se convertir en problèmes majeurs. Les organisations doivent encourager les employés à fournir des feedbacks transparents et mettre en place des canaux de confiance pour qu'ils signalent les problèmes, au-delà du service d'assistance traditionnel.

Par ailleurs, la collecte régulière de données sur l'ensemble des appareils, applications et réseaux peut révéler des tendances cachées telles que des échecs d'authentification récurrents ou des goulots d'étranglement du système. Mesurer à la fois les performances techniques et le ressenti des employés offre une vision complète qui permet de prendre des mesures efficaces.

02

Équiper les équipes informatiques

Pour réduire les frictions numériques, donnez les moyens d'agir à vos équipes informatiques : ce sont elles qui veillent au bon fonctionnement de l'ensemble de l'infrastructure. Sans les outils appropriés, même les experts de l'informatique seront contraints de réagir plutôt que d'anticiper les problèmes.

Les organisations devraient investir dans des plateformes modernes qui offrent une visibilité centralisée, automatisent les corrections courantes et fournissent des informations en temps réel sur les performances des appareils et des applications. L'IA agentique peut décupler ces capacités en automatisant l'analyse des causes profondes, en résolvant de manière autonome les problèmes récurrents et en proposant des recommandations proactives avant que les frictions ne s'aggravent.

L'objectif n'est pas de remplacer l'expertise humaine, mais de l'amplifier. En fournissant à l'informatique l'intelligence, la bande passante et l'agilité nécessaires, elle devient un partenaire stratégique pour stimuler la productivité et garantir une **expérience numérique des employés** sans friction.

03

Renforcer la confiance entre les employés et les équipes informatiques

La confiance entre les employés et les équipes informatiques est essentielle pour créer un environnement de travail où la technologie incarne un facteur d'autonomie plutôt qu'une source de frustration. Les dirigeants peuvent renforcer cette confiance en donnant de la visibilité sur les objectifs et la progression de l'équipe informatique, aidant ainsi les employés à la considérer comme une alliée stratégique plutôt qu'un simple service d'assistance.

Cette relation de confiance mutuelle crée un cercle vertueux : des équipes informatiques mieux équipées offrent des expériences numériques plus fluides, ce qui renforce la satisfaction des employés et, à terme, réduit les frictions.

La voie à suivre

La réduction des frictions numériques est un engagement continu visant à créer un environnement de travail numérique résilient. Les organisations qui considèrent les performances technologiques et l'expérience des employés comme des priorités interdépendantes ont tout à y gagner : augmentation de la productivité, réduction du taux de rotation du personnel, amélioration de la satisfaction client et des résultats financiers.



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

« Réduire les frictions numériques ne signifie pas tout transformer d'un coup », explique Andrew Hewitt, vice-président de la technologie stratégique chez TeamViewer.

« Les dirigeants doivent commencer modestement : identifier les sources réelles des frictions, résoudre les problèmes les plus urgents, puis étendre ces améliorations grâce à l'automatisation et à l'IA. Même les avancées progressives peuvent avoir un impact sur l'engagement et la productivité des employés. »

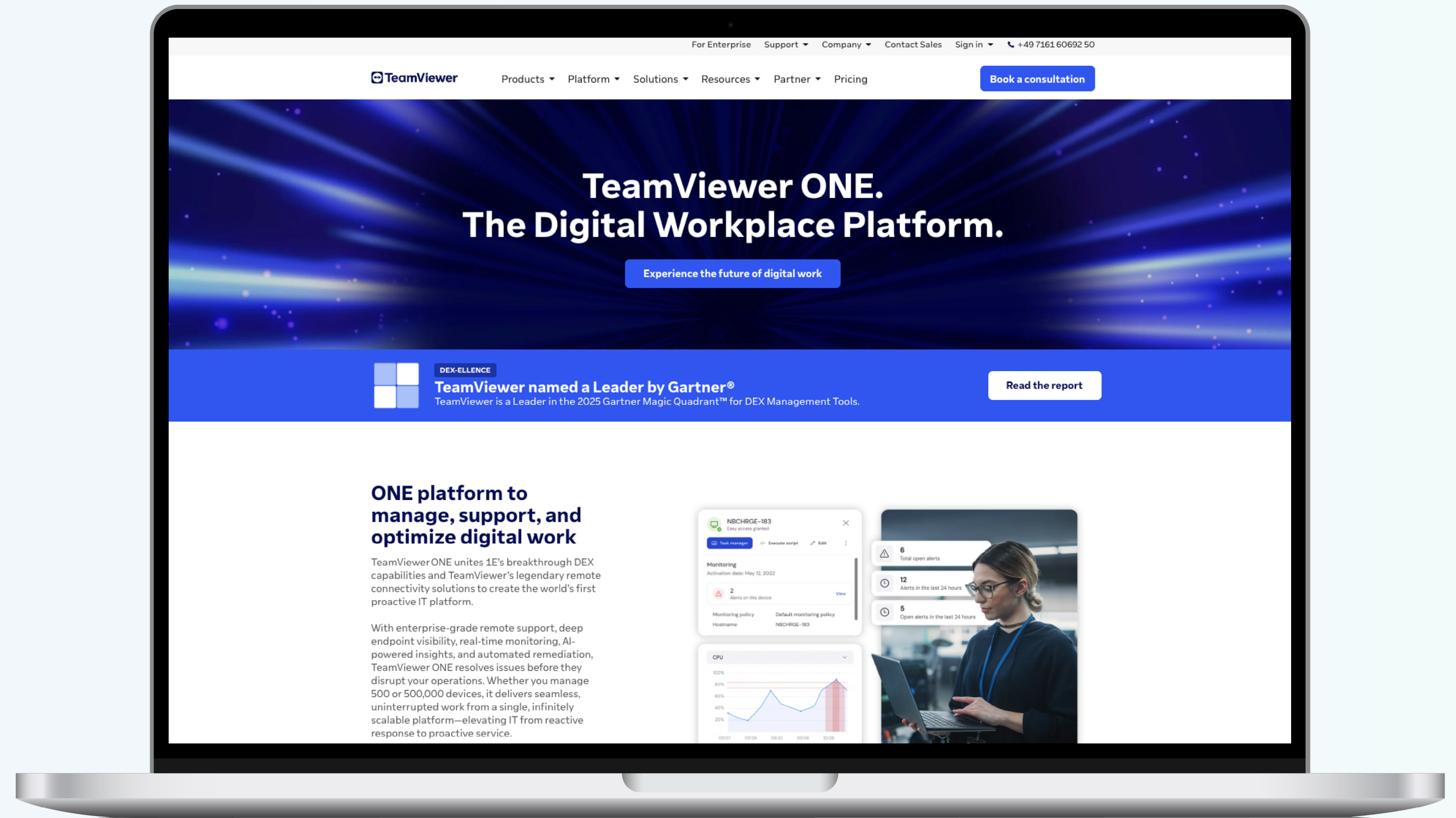
Quand la technologie est au service des employés, tout le monde y gagne.

Prenez le contrôle de votre environnement de travail numérique avec TeamViewer

Pour remédier aux frictions numériques, la visibilité ne suffit pas ; il faut une base intelligente qui transforme les informations en actions. TeamViewer ONE fournit cette base en intégrant la connectivité à distance, l'analyse DEX en temps réel et l'IA agentique au sein d'une seule plateforme. TeamViewer IA permet la détection proactive, la remédiation intelligente et même la résolution autonome des problèmes les plus courants avant qu'ils n'aboutissent à des tickets.

On obtient ainsi un écosystème numérique plus intelligent et plus stable où chaque interaction appareil-employé contribue à la résilience opérationnelle à long terme.

En savoir plus





TeamViewer fournit une plateforme Digital Workplace, qui connecte les personnes à la technologie, facilitant, améliorant et automatisant les processus numériques pour optimiser le travail.

En 2005, TeamViewer a commencé par proposer un logiciel pour se connecter à des ordinateurs, quel que soit l'endroit, afin d'éliminer les déplacements et d'améliorer la productivité. Il est rapidement devenu une référence en matière d'accès à distance et de téléassistance, ainsi que la solution préférée de centaines de millions d'utilisateurs aux quatre coins du monde pour aider les autres à résoudre leurs problèmes informatiques. Aujourd'hui, plus de 645 000 clients de tous les secteurs d'activité font confiance à TeamViewer pour optimiser leurs environnements de travail numériques, des petites et moyennes entreprises aux plus grandes entreprises internationales, en donnant aux employés de bureau et aux travailleurs de première ligne les moyens d'agir. Les entreprises utilisent les solutions de TeamViewer pour prévenir et résoudre les perturbations des points de terminaison numériques de toutes sortes, gérer en toute sécurité des environnements informatiques et industriels complexes et améliorer les processus grâce à des flux de travail et une assistance basés sur la réalité augmentée, en s'appuyant sur l'IA et en s'intégrant parfaitement aux principaux partenaires technologiques. Dans le contexte de la transformation digitale mondiale et des défis tels que la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, le travail hybride, l'analyse accélérée des données et l'essor de nouvelles technologies, les solutions de TeamViewer offrent une valeur ajoutée évidente en augmentant la productivité, en réduisant les temps d'arrêt des machines, en accélérant l'intégration des talents et en améliorant la satisfaction des clients et des employés.

L'entreprise, dont le siège social se trouve à Göppingen, en Allemagne, compte plus de 1 900 employés à travers le monde. En 2024, TeamViewer a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 671 millions d'euros. L'entreprise TeamViewer SE (TMV) est cotée à la bourse de Francfort et figure dans l'indice MDAX. 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